



财经·管理·人文

21世纪高等职业教育文秘类规划教材  
—— 任务驱动与项目导向系列

配备  
教案、课件

# 项目化——秘书综合实训

(第2版)

Xiangmuhua Mishu Zonghe Shixun

宋湘绮 刘伟 编著



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

## 作者简介：



宋湘绮：中南大学文学院副教授、博士。湖南省诗词协会副会长，“二月花”工作室创意总监。湖南省秘书专业委员会专家，国家劳动

部秘书职业鉴定高级考评员，国家教育部秘书职业资格高级考官。主编《应用文写作教程》，《秘书实训》，《职业秘书人际关系与沟通教程》等多本教材。主持涉外秘书专业课程体系的构建、“双高”人才培养模式的研究、普通高校推行学历和国家职业资格“双证”制度的研究等多项省部级科研课题。



刘伟：企业高级秘书，经济师，2008年湖南省“十佳”青年秘书工作者。在秘书工作案例教学方面有着深入研究和探索实践，主编

《秘书实训》、《应用文写作》等教材，在《秘书》、《秘书之友》、《秘书工作》、《办公室业务》等专业期刊发表作品50多篇。

## 内容简介：

本书通过对秘书专业所学知识点及技能点的分析、梳理，并结合秘书职业技能鉴定和有关要求，选取了企业秘书16项主要职业活动作为综合实训项目。每一项目通过课堂教学实战及课后自主演练实现，最后设立考评以实现目标。此外，本书内容还拓展至秘书工作技巧和与之相关的交叉能力，力图培养满足社会需求的复合型职业化秘书人才。

本书既可以作为秘书专业实践训练的教学用书，也可以用于企事业单位秘书职业能力培训，还可作为秘书人员工作参考学习资料。

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材——任务驱动与项目导向系列

# 项目化——秘书综合实训

## （第2版）

宋湘绮 刘 伟 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

## 内 容 简 介

本书通过对秘书专业所学知识点及技能点的分析、梳理,并结合秘书职业技能鉴定和有关要求,选取了企业秘书 16 项主要职业活动作为综合实训项目。每一项目通过教学演练及进阶实战实现,最后设立考评以实现目标。此外,本书内容还拓展至秘书工作技巧和与之相关的交叉能力,力图培养出满足社会需求的复合型职业化秘书人才。

本书既可以作为秘书专业实践训练的教学用书,也可用于企事业单位秘书职业能力培训,还可作为秘书人员工作参考学习资料。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有,侵权必究。

## 图书在版编目(CIP)数据

项目化:秘书综合实训 / 宋湘绮, 刘伟编著. —2 版. —北京: 电子工业出版社, 2014.6  
21 世纪高等职业教育文秘类规划教材. 任务驱动与项目导向系列

ISBN 978-7-121-22971-8

I. ①项… II. ①宋… ②刘… III. ①秘书学—高等职业教育—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 076656 号

策划编辑: 贾瑞敏

责任编辑: 贾瑞敏

印 刷:

装 订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 16.5 字数: 388 千字

版 次: 2009 年 5 月第 1 版

2014 年 6 月第 2 版

印 次: 2014 年 6 月第 1 次印刷

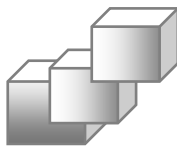
印 数: 3 000 册 定价: 34.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 [zlts@phei.com.cn](mailto:zlts@phei.com.cn), 盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线: (010) 88258888。

# 前言



2012年6月,全国第一家致力秘书学研究的机构——方放秘书学与公文写作学研究基金会“首届方放秘书学著作奖评奖”结果揭晓。本书《项目化——秘书综合实训》(2009版,电子工业出版社)受到一致好评,是唯一一本秘书综合实训类获奖教材。评委们认为这是一部“校企合编的首创之作”、“实训模式的开拓之作”、“双线理念的践行之作”。这鼓励我们继续追踪秘书职业动态,架起秘书“课程体系”和秘书“职业技能”的实训之桥。难忘的是评奖后的一段文缘。

素不相识的前辈、上海《秘书》杂志原副主编刘耀国先生发来电子邮件。刘先生在鼓励本书的创新和研究精神的同时,专门提出修改建议。他语重心长,把自改革开放以来,秘书教育中的现象、问题、对策一一阐述、比较,建议我们在实训中注意相关理论的铺垫、注意学科交叉,跟进职业发展中的新问题。前辈温暖的话语,是鞭策、激励,也是殷切希望。这些叮嘱,为我们第2版的内容改进提供了历史参照和理论视野。在近年省级秘书大赛、教研会议上,也有不少执教一线的教师对本书的改进提供思路和教学经验。“德不孤,必有邻”,谢谢这一路的阳光雨露。

作为一本校企合编的教材,《项目化——秘书综合实训》是一棵长在职场的小树,和编者的秘书职业生涯一起成长,见证中国秘书职业化的进程。

本书每个工作任务都来源于现实,每个实训情境都取自于现场,每个训练都辐射一系列知识点。这是一张知识、技能、智慧的网。一要对应校内秘书课程体系,二要对应秘书国家职业资格鉴定点,三要对应校外秘书职业发展动态。既要有重点,又要覆盖鉴定考点、聚焦职业技能难点,很难把握。为此,我们以“老鹰的眼睛”紧盯职场,随时“现场抓拍”。平时的工作文案、备忘录、遇到的新问题都一一收集。然后以“穿山甲的精神”把一手资料、心得体会与理论、课程打通,深入钻研,已发表39篇秘书教育的文章。

有调查,才有发言权;有研究,才能把握职业核心,及时纳入开放的训练平台。由于本书内容合理,可操作性强,训练有效,不少非秘书专业的文科师生也选用此书作为实训教材,这拓展了传统秘书教育的思维。秘书职业的管理含量,秘书职业的开放性、深入性都在随时代推进,国际上秘书职业的内容也在发生变化。任何部门都离不开办文、办会、办事的辅助管理人员,这些人员经过锻炼,都有可能走向管理岗位,优秀者将成为决策人才。这是大部分青年学子都要经历的成长之路。秘书“办文、办会、办事”这些“专业技能”渐渐成为现代管理的“通用技能”。先培养“人”,再培养“才”,是本书编者的长远打算。今后的第3版,本书可能发展成《项目化——辅助管理综合实训》,以满足高校和职场需要。本书第2版相比第1版,有三点不同。

**一、理念升级。**本书在遵循“以职业素质为本位、以职业能力为核心、以职业活动和工



作过程为导向”这一原则的基础上,吸纳融入了“任务驱动”和“项目导向”的全新教学方法和课程模式,完全打破以前的灌输式实训教学。实践“以项目驱动教学”的理念,并引入了“进阶实训”的新理念。通过合理布置涉及各个层面、各个级别的秘书人员所遇到的工作职业场景,以教师为主导、学员为主演,以职业秘书人员的典型工作任务为引领,科学设计实训目标,灵活安排实训内容,在确保基本职业能力训练的同时,循序渐进地安排了更具挑战性的训练任务,利于组织实训教学和提高实训效果,让学员在具体的项目互动训练中实现核心能力和综合职业素养的渐进提升。

**二、体例完善。**将 2009 版教材的“AB 并列式双线训练”模式,改变为“一二递进式进阶训练”模式。通过“教学演练→进阶实战→能力拓展”,逐层逐级提高实训项目所涉及的工作任务的难度和内容深度,让教学者和受训者思路都更清晰。同时,每个项目“教学演练”环节的实训任务都精简为 6 个,便于教师组织课堂教学训练;“进阶实战”环节的实训任务扩展至 8~12 个,便于课后学生自我演练或课堂延展实训内容。

**三、内容调整。**一是对章节编排顺序的逻辑调整:主要是将原“秘书职业道德”章节调整至现“职业道德与行为规范”,突出秘书职业道德的重要性;将原“秘书时间管理”章节归并至现“时间管理与情绪管理”,并增加了“秘书情绪管理”内容。二是对章节名称的设置优化。对每个项目的篇章名称做了进一步概括、提炼和完善。各单项实训项目篇章名称均基本统一采用并列短语结构进行描述。三是对实训内容的增删调整。项目总数由原 17 个删减为现 16 个,对部分内容进行了更新,对实训项目情景描述、实训平台、实训工具、小贴士、小案例等进行了内容替换和更新,每个项目后增加了“实训项目小结记录表”,便于受训者及时总结实训心得和体会;完善了实训成绩考核方式,“实训项目结果性材料与成绩考核表”增加了考核维度,通过受训者本人自评、小组互评和指导老师考评,对实训环节进行 360 度全方位考核,使实训课程评估成绩更为客观、科学和合理。

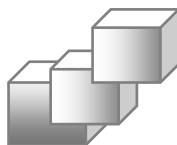
本书吸取了高校秘书专业教师和企业秘书双方的宝贵经验,倾注了编者十多年教研与职场实战的心血。内容贴近秘书工作实际和课程教学规律,萃取了企业秘书工作中具有代表性、典型性的 16 项职业活动场景,按照 16 周的常规教学安排实训课时。不仅兼顾了秘书专业学生能力的全面培养,也促进了综合实训教学与职业资格培训的对接。本书由中南大学张若飞教授担任主审工作,由宋湘绮、刘伟负责统稿工作,在第 2 版的编写过程中,刘凤仙、任爱田、张凌千、谭水兰负责了书中部分案例的整理及改编工作。

书中借鉴援引了国内外同类教材、著作、杂志、网站中的不少有益资料,在此一并表示谢忱。囿于视野和学力,本书疏漏、欠妥之处在所难免,敬请学界业界专家、同行和广大读者提出宝贵意见,以便在下次再版时改进。希望“老鹰的眼睛”和“穿山甲的精神”能把学生扶上马,送一程。秘书职业很平凡,但真正的秘书人才都有一颗高贵的心。“志存高远,脚踏实地”,是一种伟大的平凡。愿“伟大的平凡”翻开扉页,与君共勉!

编者

2014 年 2 月 12 日

# 目 录



## 实训项目与背景企业简介 ..... (1)

### 实训项目一 职业认知与求职实践 ..... (3)

实训目标 .....	(3)
教学演练 .....	(3)
进阶实战 .....	(8)
能力拓展 .....	(11)
拓展 1 秘书职业认知训练 .....	(11)
拓展 2 求职应聘实践训练 .....	(12)
实训小结 .....	(15)

### 实训项目二 职业道德与行为规范 ..... (17)

实训目标 .....	(17)
教学演练 .....	(17)
进阶实战 .....	(20)
能力拓展 .....	(22)
拓展 1 办公室泄密渠道与防范技术训练 .....	(22)
拓展 2 换位思考能力训练 .....	(24)
实训小结 .....	(27)

### 实训项目三 公司组建与组织设计 ..... (29)

实训目标 .....	(29)
教学演练 .....	(29)
进阶实战 .....	(32)
能力拓展 .....	(37)
拓展 1 新公司注册登记流程训练 .....	(37)
拓展 2 企业组织架构设计与职能部门设置训练 .....	(40)

实训小结 .....	(43)
------------	------

### 实训项目四 筹备庆典与媒体沟通 ..... (45)

实训目标 .....	(45)
教学演练 .....	(45)
进阶实战 .....	(49)
能力拓展 .....	(53)
拓展 1 公关危机事件处理训练 .....	(53)
拓展 2 领导讲话稿写作技巧训练 .....	(56)
实训小结 .....	(59)

### 实训项目五 办公室日常事务管理 ..... (61)

实训目标 .....	(61)
教学演练 .....	(61)
进阶实战 .....	(64)
能力拓展 .....	(67)
拓展 1 处理突发事件能力训练 .....	(67)
拓展 2 挡驾艺术训练 .....	(68)
实训小结 .....	(71)

### 实训项目六 公文处理与文档管理 ..... (73)

实训目标 .....	(73)
教学演练 .....	(73)
进阶实战 .....	(81)
能力拓展 .....	(82)
拓展 1 公文审核能力训练 .....	(82)
拓展 2 公文传阅技巧训练 .....	(84)
实训小结 .....	(87)

**实训项目七 接待工作与交际礼仪····· (89)**

实训目标·····	(89)
教学演练·····	(89)
进阶实战·····	(93)
能力拓展·····	(94)
拓展1 肢体语言运用训练··	(94)
拓展2 客户投诉处理训练··	(97)
拓展3 说话艺术训练·····	(100)
实训小结·····	(105)

**实训项目八 信息开发与利用服务····· (107)**

实训目标·····	(107)
教学演练·····	(107)
进阶实战·····	(110)
能力拓展·····	(112)
拓展1 利用信息辅助领导决策能力 训练·····	(112)
拓展2 领会领导意图能力 训练·····	(114)
实训小结·····	(117)

**实训项目九 商务宴请与用餐礼仪····· (119)**

实训目标·····	(119)
教学演练·····	(119)
进阶实战·····	(122)
能力拓展·····	(123)
拓展1 商务宴席位次安排 训练·····	(123)
拓展2 点菜艺术训练·····	(125)
实训小结·····	(127)

**实训项目十 商旅安排与领导随从····· (129)**

实训目标·····	(129)
教学演练·····	(129)

进阶实战·····	(132)
能力拓展·····	(135)
拓展1 出国(出境)商务旅行安排 训练·····	(135)
拓展2 察言观色能力训练··	(137)
实训小结·····	(141)

**实训项目十一 调查研究与参谋辅助····· (143)**

实训目标·····	(143)
教学演练·····	(143)
进阶实战·····	(146)
能力拓展·····	(148)
拓展1 参谋建议方法训练··	(148)
拓展2 调查问卷设计训练··	(150)
实训小结·····	(155)

**实训项目十二 商务谈判与签字仪式····· (157)**

实训目标·····	(157)
教学演练·····	(157)
进阶实战·····	(160)
能力拓展·····	(162)
拓展1 辅助商务谈判训练··	(162)
拓展2 化解谈判僵局方法 训练·····	(165)
实训小结·····	(167)

**实训项目十三 大型会议筹备与组织····· (169)**

实训目标·····	(169)
教学演练·····	(169)
进阶实战·····	(174)
能力拓展·····	(178)
拓展1 会议成本控制训练··	(178)
拓展2 会议活动摄影训练··	(180)
实训小结·····	(185)



**实训项目十四 办公设备应用与维护… (187)**

实训目标 .....	(187)
教学演练 .....	(187)
进阶实战 .....	(190)
能力拓展 .....	(191)
拓展 1 计算机病毒查杀处理	
训练 .....	(191)
拓展 2 办公设备故障排除	
训练 .....	(193)
实训小结 .....	(197)
相关链接——办公自动化技能	
大赛 .....	(199)

**实训项目十五 时间管理与情绪管理… (203)**

实训目标 .....	(203)
教学演练 .....	(203)
进阶实战 .....	(206)
能力拓展 .....	(208)
拓展 1 时间管理艺术	
训练 .....	(208)

拓展 2 压力管理与调适	
训练 .....	(211)

拓展 3 情绪管理训练 .....	(212)
-------------------	-------

实训小结 .....	(215)
------------	-------

**实训项目十六 举办“国际秘书节”****系列活动…………… (217)**

实训目标 .....	(217)
教学演练 .....	(217)
相关链接——秘书职业技能竞赛	
试题 .....	(223)

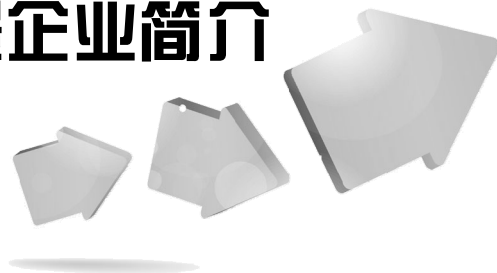
**附录…………… (241)**

附录 A 《秘书综合实训》考核	
标准 .....	(241)

附录 B 秘书国家职业标准	
(2006 年版) .....	(245)

**参考文献…………… (255)**

# 实训项目与背景企业简介



## 【实训项目简介】

---

本书引入和依托的虚拟实训平台是一家具有多年历史的大型企业集团——天地建设集团有限公司。书中所设计的实训项目将以服务于企业生产经营中心的秘书工作为职业场景，描述和阐释企业秘书工作的各种元素，涵盖企业行政办公及相关部门各个层面、各个职级的秘书人员在日常工作中可能遇到的真实职业情境，并以职业秘书人员的典型工作任务为引领，注重内容的实用性、技能性、全面性和完整性。

本书涉及的主要人物有天地建设集团有限公司、天地置业有限责任公司等企业总裁、总经理、行政总监、总经理助理、办公室主任、办公室副主任、总经理秘书、行政文员、前台秘书、人力资源部经理、经理助理等。

“能力拓展”是为配合相应实训项目而编排的未列入《秘书国家职业标准》及与秘书职业能力相关的素质能力训练环节，其后所列实训任务非教学全部必选内容，教师可根据课堂需要和学生实际进行适当选择和统筹安排。因秘书工作的复杂性和本书“高度综合化”的编排特点，并考虑到通过反复训练以达到强化技能素质的目标，本书中秘书专业相关知识、技能点在安排上存在交叉，各实训项目章节下设计的实训任务也有部分重复，但根据实训项目的不同，有主辅之分，各有侧重。

## 【背景企业简介】

---

天地建设集团有限公司始建于 1950 年，是一家以从事矿业开发、房地产开发经营、建筑施工、投资及相关产业为主的大型企业集团，为大型国家一级建筑施工总承包企业。集团公司现有资产 50 余亿元，从业人员 4 万余人，其中各类专业技术人员 8000 余名；业务遍及全国 20 多个省、市、自治区和海外 10 多个国家；具有国家冶炼工程施工总承包特级，矿山工程、房屋建筑工程、市政公用工程、水利水电工程、机电安装工程施工总承包一级和装饰装修、钢结构、土石方、地基与基础、机电设备安装工程等多项专业施工承包一级资质；通



过了 ISO 9001 (质量)、ISO 14001 (环境)、OHSAS 18001 (职业健康与安全) 管理体系认证; 获中国工程建设社会信用 AAA 等级证书; 先后被认定为中国工商银行、中国建设银行 AAA 级信用用户; 荣获“全国优秀建筑企业”、“全国建筑业科技领先百强企业”、“全国守合同重信用企业”等荣誉称号。

集团公司凭借良好的社会信誉和过硬的工程质量, 先后承建了一大批国家和地方的重点建设项目, 如 1994 年以来, 创国家优质工程 5 项、建设部优质样板工程 6 项等, 连续 10 年荣获 22 项中国建筑工程鲁班奖; 24 项科技成果荣获省部级奖、国家专利和国家发明奖, 18 个省部级工法, 多次荣获国家“五一”劳动奖状、全国用户满意工程奖等。

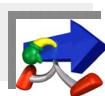
集团公司始终坚持以科学发展观统揽全局, 不断创新管理模式, 加快产业结构调整, 转变经济增长方式, 提升核心竞争力, 近年来企业呈现良好的发展势头, 年销售收入连续翻番, 2013 年更是实现了经营额突破 200 亿元的优良业绩。

天地置业有限责任公司是天地建设集团有限公司所属全资子公司, 具有国家房地产开发一级资质, 注册资本 2 亿元, 公司产业涵盖产品研发、项目开发、地产研究、营销策划、物业管理等链条, 物业类型涉及住宅、商业、写字楼、公寓、别墅等, 形成横向一体化和纵向一体化发展的格局。自 2002 年成立以来, 已经在长沙、武汉、北京、昆明等地成功开发天地湾、天地家园、天地城市广场、天地华府、天地花园等大型楼盘, 年开发面积达 150 万平方米, 具有雄厚的开发实力和丰富的开发经验。

## 实训项目一

---

# 职业认知与求职实践



### 实训目标

1. 了解秘书、秘书工作的定义和职业内涵
2. 熟知秘书的岗位职责、角色定位和秘书工作的主要内容
3. 掌握秘书求职应聘的基本知识和技巧
4. 能够正确运用职业着装礼仪
5. 掌握函、启事、求职信、个人简历等文书的拟写



### 教学演练



### 项目导入

“十二五”期间是天地建设集团有限公司转型发展的关键时期。为了广泛网罗优秀人才、顺应集团公司快速发展的需要，2013 年年初，根据企业实际情况，天地建设集团有限公司制定了人才需求计划表和人才招聘方案，提交领导班子审批通过并开始实施。该人才需求计划表中，对各岗位的需求数量、岗位职责和任职要求进行了详细说明。按照计划，此次需招聘秘书类岗位人员 4 名，其中总经理秘书、综合秘书、行政文员、前台接待各 1 名。

按照公平、公正、公开和任人唯贤的招聘原则，集团公司通过专业人才市场、高等院校、报纸和网络等渠道，利用多种途径广泛发布招募帖和人才需求信息，吸引了大量人才前来求



职应聘。经过严格的筛选、考察,集团公司按计划招聘到了所需的各方面人才,也包括各个层级的秘书人员。



## 实训任务

**任务 1** 查阅网络或专业期刊等相关资料,了解不同性质、不同层次秘书人员的岗位职责和任职要求,谈谈对秘书职业和秘书工作的感性认识。

**任务 2** 以一名应届毕业生的身份,制作一份个人简历和求职信,以电子邮件的形式发送到天地集团公司邮箱(tdjt@126.com)。

**任务 3** 假如你顺利通过面试,即将成为天地集团公司的一名新员工,集团公司领导要求通过竞聘演讲会的形式对拟聘用的秘书类职位人员进行一次更全面的了解,以便确定总经理秘书人选,请根据自己的实际情况拟写竞聘演讲稿,做好竞聘该职位的相关准备。

**任务 4** 分组表演面试场景。每组 7 人,分别扮演求职者一(应聘前台接待秘书)、求职者二(应聘行政文员)、求职者三(应聘综合秘书)、求职者四(应聘总经理秘书)和考官一(考察职业着装、礼仪和言谈举止)、考官二(考察沟通与表达能力)、考官三(考察专业知识与综合素养)。事先准备针对该类职位的面试考评表。

**任务 5** 经过初试、笔试等几轮考察,有 8 名来自不同高校的中文、秘书、行政管理专业应届毕业生较符合聘用条件,为进一步考察拟聘人员的职业发展潜能,人力资源部决定组织一次面试座谈,作为最终确定聘用的主要依据之一。其具体程序是:先做三分钟自我介绍,再座谈交流,主要讨论的话题包括:谈谈对秘书职业的看法;你从事秘书工作有何有利条件;你觉得秘书在企业中的角色定位应是怎样的;谈谈中文、秘书、行政管理三个专业的联系与区别等。试分组模拟举行此次座谈会,分别扮演座谈会主持人和应聘者。

**任务 6** 请根据上述提供的背景材料,设想你即将成为集团公司办公室秘书,为自己设想一段在某个场景与集团公司总裁、办公室主任、人力资源部经理和办公室同事初次见面时的对话,可自行编写场景剧脚本。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地:模拟会议室、多功能教室、模拟办公室;实训设备:计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等;投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景,播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料,布置工作任务环境,组织扮演主要岗位人物角色,营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

## 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

## 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

## 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时,课外实训 4 学时。

## 5. 实训卡片资料

### 卡片 1-1

#### 天地建设集团有限公司秘书类职位描述

**总经理秘书** 需求数量: 1

**职位描述** 1. 负责公司年度工作总结及总经理讲话稿的拟写; 2. 负责总经理办公室电话的转接、记录工作和总经理来往传真、信件收发、递送; 3. 掌握总经理的日程安排,为总经理接见访客做好预约工作,协助总经理做好来宾的接待工作; 4. 与公司内外部建立良好的协作关系,建立起正常和广泛的信息网络; 5. 负责收集、整理、归档公司各部门提报的各类资料; 6. 在总经理授权范围内,负责与相关部门进行协调、沟通,并进行监督管理; 7. 做好总经理办公室与公司各部门之间上传下达、沟通协调工作; 8. 完成领导交办的其他临时性工作。

**任职要求** 1. 年龄 24~26 岁,文秘、中文、行政管理等相关专业大学本科以上学历,形象气质良好; 2. 两年以上大中型企业总经理秘书工作经验; 3. 熟悉计算机操作和办公软件应用,持驾照和秘书职业资格证书者优先; 4. 具有优良的职业道德,工作勤奋,责任感强; 5. 语言表达能力强,文笔良好,普通话标准,英文会话熟练。



**综合秘书 需求数量: 1**

**职位描述** 1. 负责公司各类文书的草拟; 2. 负责公司重大事件、重要活动的新闻报道、对外宣传工作; 3. 负责公司会议的资料准备和会务工作; 4. 负责公司网站的基本维护、内容更新和管理; 5. 负责公司内部刊物的编辑发行和企业文化宣传工作; 6. 负责公司证照的年检等工商事务; 7. 负责公司大事记的编写工作; 8. 做好办公室日常行政事务和领导交办的其他工作。

**任职要求** 1. 年龄 22~26 岁, 文秘、新闻、中文专业本科以上学历; 2. 有较强的文字功底及表达能力, 有公开发表作品者优先; 3. 具有优秀的人际沟通与组织协调能力和服务意识, 富有团队协作精神; 4. 适应能力强, 具有出色的领悟力, 能迅速了解环境、进入角色; 5. 有较强的责任心和自律性, 工作认真、细致, 应变能力强, 具备处理突发事件的能力; 6. 工作积极、主动、有条理、效率高; 7. 熟练掌握计算机操作及各种办公软件的使用; 8. 具有房地产行业工作经验者优先考虑。

**行政文员 需求数量: 1**

**职位描述** 1. 负责录入文字、复印文件及收发传真等; 2. 管理档案、通讯录等文件资料, 负责日常办公用品发放、登记管理, 办公室设备管理; 3. 员工考勤统计及外出人员管理; 4. 客户资料的保存、业务汇总。

**任职要求** 1. 年龄 22~24 岁, 文秘或相关专业大专以上学历; 2. 口齿清晰、耐心细致、有责任心和亲和力; 3. 熟悉办公室行政管理知识及工作流程, 熟悉公文写作格式, 具备基本商务信函写作能力, 熟练运用 Office 等办公软件及日常办公设备; 4. 有良好的沟通协调能力、团队精神与抗压能力和优秀的服务意识。

**前台接待 需求数量: 1**

**职位描述** 1. 负责前台电话的接听和转接, 做好来电咨询、记录与传达工作; 2. 负责来访客户的接待、基本咨询和引见; 3. 严格执行公司的接待服务规范, 保持良好的礼节礼貌; 4. 负责公司前台和接待室的卫生清洁及桌椅摆放, 并保持整洁干净; 5. 接受行政经理工作安排并协助行政文员做好办公室其他工作。

**任职要求** 1. 年龄 22~24 岁, 文秘或相关专业大专以上学历; 2. 女性, 身高 1.65 米以上, 形象气质佳, 普通话标准; 3. 办事认真踏实, 勤快真诚, 乐观开朗, 大方稳重, 责任心强; 4. 具有基本的礼仪知识, 优秀的沟通及表达能力, 能熟练操作计算机及相关办公软件; 5. 有酒店、物业或高档公寓同岗位工作经验者优先。

## 卡片 1-2

## 第十二届秘书人才大型专场招聘会 邀 请 函

各用人单位:

××人才市场已成功举办了 11 届秘书人才大型专场招聘会,为 1100 多家企业在专场招聘会中寻找到紧缺的中高层管理、工程技术、市场营销等各类人才,据不完全统计已帮助 5000 多名求职朋友实现了就业。为进一步发挥人才市场配置人才资源的基础性作用,搭建好人才交流服务平台,满足广大用人单位对各类人才的需求,××人才市场凭借丰富的办会经验,根据广大用人单位的要求,将举办第十二届秘书人才大型专场招聘会。现将大会具体安排通知如下:

一、大会时间:2013 年 4 月 21 日(周日)上午 8:30~12:30

二、大会地点:星城大道 324 号

三、主办单位:××人才市场

四、参会对象:各类企事业单位

五、参会费用

1m×2m 展位:300 元/天(500 元/2 天),高级人才洽谈室:500 元/天(800 元/2 天),会员单位实行 6 折优惠。招聘会会员卡:800 元/8 场(赠送网络招聘一个月,人才查询 60 份,时间期限一个月)。

六、大会宣传

为使招聘会圆满举办,我们将通过各大新闻媒体,开展全方位、立体式的广告宣传和信息发布,在××人才网上开辟招聘大会专页,免费发布参会招聘信息;利用《××日报》招聘专版做本次招聘会形象宣传,提前三天预订的客户可在 4 月 19 日(周五)、4 月 20 日(周六)《××人才报》上发布招聘广告。大会将为参会单位免费制作精美彩色喷绘海报一张(120cm×90cm 规格),请将海报内容于 4 月 15 日前以电子邮件形式发送至本市场邮箱。

七、办理程序:参会单位提前 3 天将本单位营业执照副本复印件、报名回函等相关信息传真至本市场(传真号码:6776262),提前或现场缴费。

八、注意事项

招聘单位不得以任何名义向求职者收取任何费用;参会单位遇到工作人员服务不主动、不热情、不周到或工作失误的情况,可以向客户服务部投诉,投诉电话为 5228833。

九、报名电话: 6776533 6776528

联系人: 刘先生 周小姐

E-mail: ××rcsc@××rcsc.com

××人才市场  
2013 年 1 月 22 日



## 卡片 1-3

## 秘书类职位招聘面试参考试题

1. 请介绍一下家庭背景和个人情况(中文或英文)。
2. 请就秘书工作方面所具备的专业技能做一个简要说明。
3. 能否告诉我你为什么要到我们公司应聘秘书?
4. 这次我公司招聘总经理秘书/综合秘书/行政文员,你在这方面有哪些优势?
5. 一个合格的秘书应具备哪些特质?
6. 秘书如何与上司处理好关系?
7. 如何看待你以前的工作?为什么离开以前的单位?
8. 你认为自己存在哪些缺点?
9. 我们公司也不苛求完美无缺的职员,你对薪金有何看法?
10. 你对加班有何看法?



## 进阶实战



## 情景描述

## 解读华为的升职通道：从秘书开始的启发

众所周知,艰苦奋斗是华为文化的魂。而华为培养人才的方法却鲜为人知。在庞大的人力资源范围内,聚焦华为的任职资格治理,无疑会给更多快速发展的企业以启发。

猎头公司与华为的生意往来似乎永远都是单向输入。“华为员工的流动性并不小,但很少是被挖走的,大多数是主动出去创业的。”华为集团人力资源部的一位经理李元(化名)把这种现象归功于华为对员工的任职资格治理。

借鉴英国 NVQ 企业的行政治理资格认证,华为建立了文秘人员的行为规范,提高了工作效率,还解决了秘书的职业发展通道问题,极大地促进了秘书的积极性。

1996 年,随着自主开发的 C&C08 交换机市场地位的提升,华为的年度销售达到了 15 亿元,这标志着华为结束了以代理销售为主要赢利模式的创业期,进入了高速发展阶段。但随着生产规模和员工队伍的迅速膨胀,华为的治理层次不断增加,其中仅秘书就有 500

名，这些秘书在公司各级治理层面和交叉点上工作，为推动公司的治理和发展发挥着重要作用。

华为的秘书学历普遍较高，基本是大学本科毕业，一开始进华为大都看重高工资，说自己什么都能做，便做了秘书。但几个月后发现自己主要是做一些文件收发、资料录入、会议召集等工作，时间一长，觉得秘书似乎就是打杂，便不想做了。

1998年，华为派出当时的副总裁张建国到欧洲考察，看一下其他企业以往走过的路。张建国在考察中发现久负盛名的英国 NVQ 企业的行政治理资格认证并非徒有虚名，不但在很大程度上解决了秘书的职业发展通道问题，而且能极大地促进秘书的积极性。

华为在引进 NVQ 体系的试点工作中，组织文秘和有关管理人员对国际企业行政管理标准进行了认真的学习，对照标准要求来考核工作，使员工们明确了工作改进的目标和文秘人员的职业发展通道。

刚开始，文秘人员对实行的英国 NVQ 企业行政治理资格认证并不适应。李元也觉得非常简单，不知考核的目的何在。“就一些平常的工作指标，觉得对工作没有什么提高作用。”

在学习的同时，人力资源部反复探索秘书的任职资格，华为依照英国 NVQ 企业行政管理标准体系建设公司人事管理和人员培训的平台，确定了文秘工作规范化和职业化的目标，并根据公司自己的实际情况修订和细化了文秘资格标准，建立了一套符合华为实际的有多个级别和任职资格考评体系。华为还建立了资格认证部，组织培训了专门人员负责文秘人员的考评工作，同时还带动了公司员工的培训工作。

在此原则指导下，打字速度、会议通知、会议所用的文具、会议过程管理、做会议纪要的方法，办公室信息管理，各个部门的流程连接等成为华为秘书的任职资格。比如开会前半小时打电话落实一下，职业化水平就体现在这样的细节中。

资格体系做好后，秘书们终于明白了自己发展的方向。华为秘书的职业能力迅速提高，像电脑管理、文档管理、电话处理，别的单位得招三个人来做，在华为一人足以。省下了工资、管理费用、办公空间，效率还更高。

随着学习的深入，李元和其他秘书们才逐步熟悉到：工作效率的提高是建立在有序的工作之上的，任职资格认证帮助企业建立工作秩序，从而提高了工作效率；要处理好例行公事之外的工作，需要有思路，资格认证正是提供一个思路、一个想法，帮你找到处理问题的共性，建立一种逻辑思维上的顺序，从而提高工作效率。任职资格认证的思路就是建立一个文秘行为规范，以及达到这一规范的机制。

经过几个月的单元考评后，李元感觉自己似乎被一个具备全面素质的优秀秘书指引着工作一样。考评中对照文秘标准来检查自己的工作，有差距时会感到自责或恍然大悟，达到标准要求时会感到一种满足。考评员与自己的关系是帮自己早日达标，从而使员工在考评过程中能够比较自如、正常地发挥自己的能力。

华为承诺考评合格的申请人可以获得中英机构联合颁发的国际职业资格证书，该证书可以得到社会的认可，对员工来说，这是对他们自身价值的认可。为保证考评工作的质量，华



为在试点工作中根据英国 NVQ 体系的要求实行了内外部督考的制度。通过督考工作,公司以推动员工达标为共同的目标,上下协调一致,促进了华为公司各治理层次之间以及上下级之间关系的改善。

一年后,在普考阶段参加考评的华为秘书就达到了 300 多人,完成 1 级考评的人数达 180 人,考评优秀的秘书可以到市场部锻炼,也可以获得逐步的提升,秘书的职业发展通道被打开了。

(资料来源: <http://tech.sina.com.cn/t/2007-10-21/15141805382.shtml>,有删改)



## 训练任务

**任务 1** 阅读该则案例,并收集类似素材,组织在全班进行集中学习交流。

**任务 2** 2000 年,“国际行政管理者协会”宣布将沿用了近 50 年的“国际秘书周”和“国际秘书日”的名称改为“国际行政专员周”和“国际行政专员日”,与当今不断变化的工作名称和职责增加保持一致。结合所掌握的知识,查询收集各种典籍和秘书学专业教材对“秘书”一词的定义,谈谈你对秘书职业名称变化的理解。

**任务 3** 你周围的人们是否有对秘书概念和秘书职业存在片面理解的现象?分析讨论造成这种价值取向和认识误区的原因。试以小组为单位,召开一次原因分析会议。要求安排好会议主持人、会议记录员。

**任务 4** 为什么“华为员工的流动性并不小,但很少是被挖走的”?如果身处这样的企业担任秘书,你会有何感想?

**任务 5** 你如何看待华为公司的秘书职业发展通道问题?调查了解学校往届秘书专业毕业生所在单位对秘书人员职业生涯是如何进行规划的。

**任务 6** 纵观国家历届领导人和各级领导干部,他们中很多都是从秘书做起或是有过秘书工作经历者,通过各种途径搜索有关案例和故事,谈谈秘书工作经历对人生职业发展有何作用。

**任务 7** 国家劳动和社会保障部自 1998 年推行秘书职业资格认证以来,每年都有成千上万的人报名参加资格鉴定考试,近年来以对秘书职业进行资格认证鉴定的机构和颁发证书名目也在不断增多。你参加了何种证书的培训鉴定?你和周围的人是如何评价这些不同的秘书资格证书的?

**任务 8** 组织一次针对全校大学生的校内调查活动,主题为“你心目中的秘书”。要求设计好调查问卷,自行组织好调查队伍,深入调查了解其他专业学生对秘书专业、秘书职业、秘书工作等的看法、观点。建议采取随机访问、问卷调查、座谈会等多种方式进行。模拟演练随机访问和座谈会调查的场景。

**任务 9** 假如你校涉外秘书专业需进行课程结构调整,请你在进行入企调查的基础上,从学生的角度为学校提供一份建议书,并针对现代涉外企业秘书所应具备的知识能力结构,设计一份课程安排表(分学期)。

**任务 10** 学校勤工助学指导中心办公室急需两名兼职秘书，现面向秘书系进行招聘，作为秘书系学工办助理，请迅速组织全班同学报名，协助组织一次竞聘会。竞聘会的环节包括：① 递交个人简历和求职信；② 1 分钟现场自我介绍；③ 1 分钟形象展示；④ 8 分钟竞聘演讲。



## 能力拓展

### 拓展 1 秘书职业认知训练

#### 1. 秘书工作内容

秘书的主要工作包括：参谋辅助决策工作、信息调研工作、文书处理和档案管理工作、会务工作、公关接待工作、督办督察工作、行政事务工作、协调工作及上司交办的其他工作，如表 1-1 所示。

表 1-1 秘书主要工作一览

主要工作	具体内容列举
参谋辅助决策工作	为上司决策提供参考意见或建议，发挥参谋辅助作用
信息调研工作	建立良好的信息网络，保持畅通的信息渠道，广泛地从多方面收集信息，并对信息及时整理、筛选、加工、储存和利用
文书处理和档案管理工作	包括文书拟写、收发文处理和文书立卷归档、检索查阅等
会务工作	主要包括会议的前期筹备、会中服务和会议善后工作
公关接待工作	包括公务（商务）接待和来电、来信、来访、投诉等的处理
督办督察工作	按照领导的批示和既定的工作安排，对负责承办的部门和责任人员进行定期的督促和检查，协助做好必要的沟通工作，以保证承办事项按时贯彻落实
行政事务工作	包括办公室零用现金管理、生活管理、办公环境管理、车辆管理等
协调工作及上司交办的其他工作	包括协助上司查找资料，代表上司接待客人，探望、慰问生病员工，了解、处理某些临时任务等

#### 2. 秘书职业技能

一般而言，秘书工作的复杂性、综合性和秘书活动的丰富性、广泛性，需要秘书从业人员具备多方面的能力和专业素养。可以说，秘书既是一个极其普通的职位，又是集多种技能于一身的全才，因而有人说：“优秀秘书的招聘难度丝毫不亚于招聘一个高级工程师。”

综合而言，秘书人员应具备的能力可以分为两种：一是办事能力，包括计算机和办公设备操作能力、参谋辅助能力、信息服务能力、调查研究能力、统计分析能力、编辑能力等；





二是沟通能力,包括公关交际能力、口头表达能力、书面沟通能力(文书写作能力)、组织协调能力、应变能力、团队合作能力等。此外,秘书人员还应具备较强的执行力、获取新知识的能力和掌握两国以上语言等多元化才能。从日本某高校秘书专业课程设置的情况,如表 1-2 所示,我们可以大概了解日本社会对秘书人员的职业能力和素质要求。

表 1-2 日本高等院校秘书学科课程门类设置

课程门类		培养目标	课程设置
教养教育科目	向上分野表现力	类似我国的基础课但又不完全相同,主要是进行秘书的素质培训,既有知识、修养,又包括文艺、体育等在内	体育(健康体格)与书法两科
	人文教养		文学、戏剧、音乐、美术与儿童文化
	社会教养		国际知识(类似于世界历史、地理与世界文化、政治等);现代社会(主要指日本国内的社会文化、经济、政治以及社会服务事务)
	科学教养		妇女科学;环境科学;自然科学;健康科学;生活科学;情报科学
专门教育科目	秘书基础知识	即秘书学科专业基础课和专业课,主要培养秘书专业素养和业务技能	秘书概论、社会心理学、人格心理学、人间关系(近似我们的人际关系与公共关系)论、经营管理概论等
	秘书实务		秘书实务、文章写作、会话表现、英语作文、英语会话、中国语会话、文书处理实务
	相关学科		会计学;簿记;情报处理;服装艺术;事务机器(办公自动化);书道、茶道、广告事务、音像录放、旅行参观事务、时事形势研究等
职业教育科目	社会职业教育训练	培养作为一种遍及各行各业的社会职业的通用素质	社会职业概论;职业伦理(职业道德、纪律等);公务员法规(政策)

(资料来源: <http://www.51test.net/show/79787.html>)

## 【拓展训练】

1. 作为一名秘书专业毕业生,最应具备的专业技能和职业素养是哪些?对照自身现状,检查自己对秘书职业技能的掌握情况,并制订一份学习提升计划。
2. 结合日本高等院校秘书学科课程门类设置情况,探讨自己学校秘书专业课程设置是否科学、系统和富有特色;或组织对全市高校秘书专业课程设置情况开展一次调查分析。

## 拓展2 求职应聘实践训练

高校毕业生是当今社会重要的人力资源,已成为人才市场上一支重要的生力军。随着高校大规模的连年扩招,在校大学生人数急剧增加,毕业生人数也越来越多,大学生就业难问题也越来越受到人们关注。面临毕业求职,如何提升自身的就业能力呢?

作为应届毕业生，首先要对自己的综合素质有个客观的评价，避免在面试时出现“展示不足”或“言过其实”的现象；其次要对所应聘单位的背景有所了解，做到有备而来；再者要就常见的面试问话题目进行试答准备；最后还要注意自己的仪表和形象，做到着装得体，举止文雅、大方，形象俱佳。

### 1. 了解用人单位的基本情况

一般来讲，用人单位的情况应包括以下几个方面：① 用人单位的准确全称；② 用人单位的隶属关系，如县属单位要搞清上级主管部门，省直单位要搞清主管的厅、局，中央直属单位要搞清主管部、委、总公司等情况，私企、外企单位要弄清投资主体等情况；③ 用人单位的联系方式，如人事部门联系人、电话、通信地址、邮政编码等；④ 用人单位的所有制性质（全民、合资、私营等）；⑤ 用人单位需要的专业方向、使用意图、具体工作岗位、工作地点等；⑥ 用人单位的规模、发展前景、地理环境、经营范围和种类等；⑦ 用人单位对所需人才的具体要求；⑧ 用人单位的福利待遇（包括工资、福利、奖金、住房等）。

### 2. 做好应聘面试的准备工作

面试者要在短暂的时间内将自己的知识、能力、综合素质等展示给考官，给考官留下好的印象。为此，参加面试前应做好以下充分准备。

（1）提前两周准备面试计划，以免太匆忙仓促。

（2）精心准备毕业生推荐表，内附一张个人半身照。

（3）准备好与求职相关的证明材料，如各科考试成绩表，各类获奖证书，外语、计算机等等级考试证书，各种创作、科研成果等复印件。

（4）自我检查面试时能否将所学知识做系统的展现，特别要熟悉掌握自己各方面情况，如学过哪些课程、哪些与应聘工作有关，自己有何能力、个性、爱好、特长。

（5）总结一下自己大学期间有哪些突出的成绩，如获过何种奖励、参加或主持过哪些重大活动，参加过哪些公益活动（如义务献血）等，以在面试时充分展示自己的优势。

（6）尽量详细地了解用人单位的情况，如工作性质、业务范围、就业特色及发展前景等。根据专家调查，如果你对用人单位较熟悉，有 75% 的主试者会对你产生好感。

（7）向有关老师、同学（学长）请教面试的一般过程和技巧，并与同学或朋友进行模拟面试，听取他人意见。

（8）保持良好的精神状态，鼓足勇气，要有赢的信心。

### 3. 注意面试时的礼仪礼节

在求职面试时，礼仪是毕业生呈给招聘单位的“名片”，是一个人修养、道德的外在表现。因此，毕业生应该把握面试的基本礼仪，给对方留下良好的“第一印象”。

（1）面试时着装要正式，包括服装、包、鞋、发型，以得体、干净、整洁为原则，应尽量表现得职业化。一般以选择传统的正装为宜，男装要求同色配套，而女式套装可以在不同



套之间进行搭配,注意女生的裙装不要太短、太暴露,提包不能过于卡通、另类。男生头发不可以太长,面试前洗澡,身上不能有异味。女生不要浓妆艳抹,不要佩戴夸张的饰物。面试前10分钟应再整理一下仪容,不要满头大汗或气喘吁吁。建议嚼块口香糖,有助于镇定。

(2) 参加面试特别要注意遵守时间,一般要提前到达,不要迟到,以表示求职的诚意,给对方以责任感。

(3) 大多数面试时会有数位毕业生等待面试,再由接待人员视面试情况一一引见,在引见之前,千万不可因等候时间长而急躁失礼,你的失礼,也许稍后就会传到主试人的耳中。

(4) 当轮到你时,进入面试室前应先轻轻敲门,等到室内传来回应声才能进入,切忌冒失进门。进入面试室要等对方说“请坐”之后,自己才能坐,并应说声“谢谢”,然后徐徐地向面试人轻轻点头致意,等候询问的开始。

(5) 面试坐姿要端正,脚放在本人座位下,不可任意伸直,切忌跷二郎腿并不停抖腿。两臂不要交叉在胸前,更不能把手放在邻座椅背下,不要给人一种轻浮傲慢、有失庄重的印象。

(6) 面试态度要热诚,又要脸带笑容,保持微笑,有问必答,切忌板起面孔,爱答不理。回答考官问题要注意和对方目光接触,不要眼神游离。最好把目光集中在主试人的额头上,且眼神自然,以传达你对别人的诚意和尊重,切忌东张西望,以免给人一种三心二意的印象,更不能在主试人身上扫视、上下打量,以显得无礼。调查显示,面试成功者,90%都有热忱的态度。

(7) 面试时将对方和自己的发言比率最好定为6:4,切忌把面谈当做你或他唱独角戏的场所,也不能打断主试人的提问,以免给人以急躁随意、鲁莽的坏印象。

(8) 交谈时要姿态端正、自然、放松,切忌做一些捂嘴、抠鼻孔、掏耳朵之类的小动作,以免引起考官的反感。回答问题时语速适中,口齿清楚。

(9) 参加面试要放亮眼睛,观察环境,见机行事,先要寻找周围环境中有什么地方需要你做什么。虽然是件不起眼的小事,有时会成为你面试成功的契机,因为这有利于彼此情感的交流和气氛和谐,让对方接纳你。

(10) 面试结束时,应一面徐徐起立,一面以眼神正视对方,趁机做最后的表白,以突显自己的满腔热忱,比如说:“感谢您给我一个面试的机会,如果能有幸进入贵公司服务,我必定全力以赴。”然后欠身行礼,说声“再见”,轻轻把门关上退出面试室。

## 【拓展训练】

1. 模拟组织一场秘书人员招聘会,分别扮演招聘考官和应聘面试者,进行求职简历设计、着装和形象设计、模拟面试、英文自我介绍等。

2. 以小组为单位,就“如何提升秘书专业学生求职就业能力”进行交流讨论。小组成员先对自身求职择业心态、知识能力结构等进行自我剖析,再进行互评,互相查找问题,提出改进的措施和努力的方向。



## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



## 实训项目结果性材料与成绩考核表

[illegible]

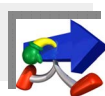
填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

2. 实训成绩计算方式: 实训成绩= 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目二

# 职业道德与行为规范



### 实训目标

1. 了解秘书职业道德与行为规范的重要性
2. 掌握秘书职业道德与行为规范的基本内容
3. 掌握防泄密的技术方法



### 教学演练



### 项目导入

**【案例 1】** 某大公司招聘总经理助理，由总经理亲自面试。应聘者小钱来到总经理办公室。总经理一见到小钱就说：“咱们好像在一次研讨会上见过，我还读过你发表的文章，很赞赏你所提出的关于拓展市场的观点。”小钱一愣，知道总经理认错人了。但转念一想，既然总经理对那人那么有好感，不如将错就错，对我肯定有好处。于是就接着总经理的话说：“对，对。我对那次研讨会也记忆犹新，我提出的观点能对贵公司有帮助，我感到很高兴。”

第二个来应聘的是小高，总经理对他说了同样的话。小高想：真是天助我也，他认错人了。于是说：“我对您也非常敬佩，您在那次研讨会上是最受关注的对象。”

第三个来应聘的是小孙。总经理再次说了同样的话。但小孙一听就站起来说：“总经





理先生,对不起,您认错人了。我从来没有参加过那样的研讨会,也没提出过拓展市场的观点。”总经理一听就笑了,说:“小伙子,请坐下。我要招聘的就是你这样的人。你被录用了。”

**【案例2】** 初盟是宏远公司的办公室秘书,由于他的位置 and 工作的特殊性,平时常和领导处在一块,对公司内部的消息掌握得比较及时,信息灵通的他因此也颇受其他同事的羡慕。时间长了,自然也有不少人来套他的话,想了解一些公司上层的最新消息或公司最近将有什么动态,但是他始终坚持原则,不该说的坚决不说,透漏不得的绝不透漏。一天,财务部出纳冯程(公司副总的亲戚)找到初盟,想打探一下公司关于裁员降薪的情况:“初盟,听说公司又是裁员又是降薪的,提了这么久怎么还没有动静啊?”初盟看了他一眼,说道:“这可不是个小事哦。如果我说了,你能为我保守秘密吗?”冯程很爽快地答应:“能,肯定能够!”初盟笑着说:“你能,我也能。”冯程无言。他本以为自己身份特殊,初盟多少会给他点面子露点风声的,没想到也被他一句话给堵回去了。

**【案例3】** 某保安服务中心年度总结暨表彰大会召开之前,经理看了各保安部上报的材料,发现上报的材料都只报喜不报忧。为落实材料,他派秘书调查落实。秘书接到任务后,只是根据各保安部所记载的材料和上报材料进行比较核对,然后据此写了一个报告呈送经理会议,作为年终总结评比的主要依据。结果贡献大、成绩突出的没有评上,而个别虚报数字、写假材料的反被评为年度先进单位,挫伤了群众的积极性,影响了年终评比的质量。

**【案例4】** 2013年3月,天地建设集团下属某研究所承担了国家某项绝密科研课题,课题报告起草人应某研究单位的要求,报送国外此类课题研究的相关信息。该起草人将此事交代助手陈某办理,要求删除报告中有关国内研究成果部分的内容,只保留和报送国外有关情况。陈某在对报告进行处理后,误将原稿拷入移动硬盘并委托同事以电子邮件形式发送,造成泄密。可想而知,该研究所及相关责任人均受到严厉处分。



## 实训任务

**任务1** 分组讨论:秘书职业道德应包括哪些内容?最重要的职业道德是什么?

**任务2** 从职业道德的角度分析,案例1中的小孙为什么能应聘成功?求职为什么要遵循为人诚实的基本道理?

**任务3** 案例2中,初秘书的做法对吗?通过各种途径调查了解单位失密的主要渠道。秘书人员应如何坚持原则、保守秘密?

**任务4** 案例3中,造成评比不准的原因何在?该案例说明秘书应具备怎样的职业道德?

**任务5** 按照案例4描述的情况,结合办公自动化和秘书职业道德相关内容做一堂秘书

保密技术应用专题讲座，请你准备一份电子教案，要求制作成 PPT 课件。

**任务 6** 有人统计过，在各级各类的评优活动中，被授予“劳动模范”、“十佳青年”、“青年突击手”、“三八红旗手”、“有突出贡献者”等荣誉称号的，很少有当秘书的人，其原因主要是秘书劳动具有成果隐蔽化的特点。因此，秘书应该充分认识自己工作的价值，甘当配角，在平凡的工作岗位上默默无闻地做贡献。你是否认同这一观点？



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地：模拟会议室、多功能教室、模拟办公室；实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景，播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料，布置工作任务环境，组织扮演主要岗位人物角色，营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验，撰写实训心得体会，老师组织开展集中交流或分组交流，为学生课后实训提出有针对性的意见，并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

### 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时。



## 5. 实训卡片资料

### 卡片 2-1

#### 秘书职业守则

##### 1. 忠于职守

秘书应忠于职守，大而言之，是忠于党和国家的利益、人民的利益；小而言之，要忠于本单位的政治利益和经济利益。要恪守本分，甘当配角，做好本职工作，对工作要认真负责、一丝不苟，摆正位置，不越位、不缺位、不错位，互相补台而不拆台。

##### 2. 严守秘密

秘书人员由于工作的特殊性，接触机密文件多，参加重要会议多，掌握单位和领导的信息多，要切实严守党和国家机密，也不得泄露或出卖本单位的政治、科技情报和商业机密，不得泄露或议论领导尚未决定的关系职工群众利益的信息以及个人隐私，以免产生不必要的矛盾、纠纷，影响集体团结和谐。

##### 3. 恪守信用

秘书工作责任重大，要求秘书人员在工作中诚实守信、遵守诺言，包括收发传递文件、安排组织会议、约定会谈会晤等都要准时，承担的工作任务如不能按时完成，要及时汇报情况，不能随意拖延或擅自改变。在日常人际交往中，做到不轻易应允别人所托而自己力所不能及的事情，一旦答应就必须信守承诺、全力办好。

##### 4. 文明礼貌

秘书人员在工作中接人待物要做到文明礼貌、举止大方、谈吐文雅。与人沟通谈话时要注意对方，专心倾听，忌漫不经心、左顾右盼或三心二意，言谈要得体，神态要自然，不能傲慢、冷淡，也不可显得阿谀、做作。

##### 5. 廉洁奉公

作为领导身边工作人员，秘书应做到遵纪守法、廉洁自律、秉公办事，不以权谋私、假公济私，不接受贿赂，做好领导清正廉洁的得力助手。



## 进阶实战



### 情景描述

美国可口可乐公司有一个经营信条：保住秘密，即保住了市场，然而它也有失误的“不

乐”之时。2006年，美国可口可乐公司前女秘书何亚·威廉斯，因涉嫌窃取公司机密欲出售给竞争对手百事可乐公司被判8年监禁。

2006年5月，百事可乐公司向可口可乐公司提供了一封信的复印件，那封信的原件装在可口可乐公司的商业信封中，收件人是百事可乐公司。寄信人在信中自称“德克”，是“可口可乐公司高层工作人员”，可以向百事可乐公司出售“特别详细的秘密信息”。可口可乐公司立即将此情况报告给了联邦调查局。经调查发现，所谓的“德克”是一个叫迪姆松的纽约州男子。

他这些秘密信息的来源是由在可口可乐公司当行政助理的女秘书何亚·威廉斯提供的。联邦调查局马上展开了诱捕行动，先派一位特工扮成百事公司的接头人，从迪姆松手里购买了14页文件。经鉴定，这些文件确实是可口可乐公司的。迪姆松自以为得计，再度开价7.5万美元出售新产品样品，特工随即与他约定到亚特兰大机场交货。同一时间，可口可乐公司的监控录像显示，威廉斯翻找了很多文件后将其中一些放进手包中，还在包中放了一罐新饮料样品。7月5日，威廉斯和其同伙在约定地点准备交易时被捕。2007年5月，美国亚特兰大地区法院以窃取商业机密的罪名，判处威廉斯8年监禁，超出了联邦检察官建议的最高6年半的刑期。

对秘书工作者而言，这是一个令人警醒的案例。案发后，社会上引起一片广泛议论，不同背景的人见仁见智，纷纷从不同的角度对此事发表看法和意见。



## 训练任务

**任务1** 通过网络或其他途径查找“美国可口可乐公司女秘书窃密”事件的有关详细资料，陈述此次事件的过程。

**任务2** 有人说，在竞争激烈的商场上，出卖自己所在公司的生产信息给竞争对手，无异于置该公司于绝境。结合这一秘书窃密事件，你如何看待职场上的这种现象？自行分组进行讨论，互相交换意见和观点。

**任务3** 威廉斯为什么受到如此严厉的法律制裁？从该事能引发哪些思考？每人上台发表一条见解或看法。

**任务4** 收看中央电视台“今日说法”等类似栏目，并就“女秘书窃密”事件模拟举办一期节目。

**任务5** 举办一场以“秘书窃密”事件为主题的警示教育专题讲座，制作PPT课件。

**任务6** “机事不密则害成”，保守机密是秘书工作者的重要职责。你是怎么看待秘书的保密工作职责的？

**任务7** 举办一次模拟保密工作经验交流会，相互学习各自所掌握的保密技术，用案例说明秘书保密工作的重要性。

**任务8** 以“论现代企业秘书职业道德规范”为题，写一篇论文。



## 能力拓展

### 拓展1 办公室泄密渠道与防范技术训练

“秘书”一词源自拉丁文，意即“可靠的职员”。所谓“可靠”，一是工作能力层面的可以依靠，二是职业道德层面的可以信赖。

秘书部门与保密工作息息相关，这就要求秘书在日常工作中，要有高度的保密意识、思想修养和自主的学习能力，掌握运用现代科学技术，不断提高保密工作技能。秘书位于组织的枢纽位置，起着上传下达、左右沟通的作用。因此，在工作中，就要做到既有灵敏的保密思想，又不僵化、不过于敏感；既要严防死守，又要适当放宽、与时俱进；既要讲原则，又不失灵活，使保密工作高效、有力地促进组织的良好循环。从办公室所涉及的保密工作的范围来看，办公室出现泄密的渠道主要有如下几种。

#### 1. 办公室人员泄密

（1）在私人交往和通信中泄露秘密。办公室工作人员所涉及的秘密事项，往往关系到企事业单位乃至国家的安全和利益，在一定时间内只限于一定范围的人员知晓。在私人交往和通信中泄露秘密，就扩大了知密范围，就不能达到在一定时间、一定人员中控制知悉项目的目的，很容易被别有用心的人所利用，给机关和国家造成损失。

（2）在公共场所泄密。公共场所人员成分复杂，也是国内外情报分子经常出没的地方，外国情报人员曾坦率地承认，有时在中国的公共汽车上，在饭馆里，在私人聚会上，即使不开口说话，也能顺便听到许多有用的情报。

（3）文件泄密。你正在办公室编辑一篇密件，这时有客人来访，接着门口又传来一阵吵闹声。后来，当你在打印文件时，不小心按错了键，文件多印了一份。这种情形在办公室多有发生，如果稍不留神，便会留下泄密隐患，此时秘书人员千万不能掉以轻心，擅自离开办公室去“凑”热闹。某些文件还涉及军事、政治、经济、外交等各方面的秘密，是传达国家方针、政策的重要工具。要做好文件的保密工作，若不遵守相关的操作程序，必然导致文件泄密。例如，在文件准备阶段，没有合理地划分密级，没有确定适宜的拟稿人选和环境，没有确认发放范围和份数，没有制定印刷上的保密事项；在文件运转阶段，没有严格的收发登记，违反有关规定，擅自投递；在文件使用阶段，没有按照规定传阅，没有专人传达，知密人员保密性不强等。因此，在处理文件时应注意：可能的话，编辑密件应到人少的相对安全的地方；编辑密件时，若有人进入办公室，秘书起身相迎时，就应谨慎地顺手把文件翻转过来或放进抽屉，并关闭计算机或加密进入休眠状态；按照规定，密件不能多印，若不小心多印了，应及时予以销毁。



(4) 会议泄密。组织会议是办公室工作人员的一项重要日常工作。尤其是一些重要会议,有高级领导人出席的,必然会涉及重要机密问题。因此办公室人员严格按照程序,做好会议的保密工作相当重要。例如,在会前必须考虑如下保密因素:一是与会人选问题,涉及秘密的会议要严格确定出席人员、列席人员及会议服务人员;二是通知方式和内容问题;三是会议文件保密问题,应根据实际需要确定会议印发的文件及其数量,文件要标明密级,统一编号,按照规定的范围印发;四是会址保密问题以及相应的安全保卫问题等,选择会址要注意保密,会前对会场环境及会场设施包括扩音、录音设施、电话等要进行防窃密、泄密检测。若召开大型或秘密性较强的会议,秘书部门要与保卫、保密部门取得联系,共同采取保密措施。会议中的保密工作应注意:一是到会人员不得随意变换;二是未经批准不得随意记录、录音、录像;三是未经批准,不得报道;四是有关会议的文件、资料的发放要登记;五是会终时妥善处理文件资料。在会议结束后,也应做到:一不随意公布会议的情况;二传达会议内容应注意保密要求,秘密文件通过机要通信部门递送;三做好保密文件的回收工作,会后不得追记、翻印会议内容和文件。

## 2. 办公设备泄密

现代化的办公室如今已普遍使用无线通信、有线通信和办公自动化设备。这些设备虽然先进,但也易泄密。无线通信是借助于无线电波在空间传播而达到传送信息目的的通信方式,它具有建立迅速、机动灵活、移动方便等优点,但是保密性能差,易受到侦察和干扰。其泄密的途径主要有:① 明语通信涉及秘密内容,用无线电设备召开内部电话会议、传达秘密文件;② 通信密码被人破译,破译者从密码电报中获取大量秘密情报;③ 报务人员违反通信规定、通信纪律,造成失密。

因此,办公室工作人员在运用通信工具时,应注意:在处理电报时必须坚持“密电密复”、“明电明复”的原则,严禁明密混用;不要在没有保密装置的电话中,尤其是无线电话上涉及国家秘密。打长途电话时要提醒长途台不要接在微波上,必要时可在通话中使用移动的暗语或代号;不在无保密装置的传真机、电传机上传递国家秘密;使用国内保密机或进口保密机时,必须按有关规定严格履行报批手续。



### 小贴士——秘书保密行为规范

秘书保密行为规范,是指秘书在处理涉及国家秘密、工作秘密和商业秘密的一切职业活动,包括在日常生活中,必须遵循的保密工作程序、规则、标准和纪律,其具体内容体现在国家相关的法律、法规、规章和所在组织、单位的规章制度之中。江泽民同志说过:“保密工作是很具体的。”这种很具体、很实际的特点可以归纳为以下几点。

(1) 不该说的秘密不说,不该知道的秘密不问,不该看的秘密不看,不该记录的秘密不记录。

(2) 不私自在无保密保障的条件下制作、处理和保存属于秘密的文件、资料和其他一切





秘密载体。

- (3) 不通过普通邮政传递秘密文件、资料和其他秘密载体。
- (4) 不携带秘密文件、资料和其他秘密载体参观游览、探访亲友或办理私事。
- (5) 不在公共场所传播秘密信息。
- (6) 不将秘密信息或秘密文件、资料和其他秘密载体告诉或交给家属、子女、亲友和其他不应知悉、接触的人员。
- (7) 不在私人交往和通信中涉及秘密信息。
- (8) 不使用未施加保密技术措施的信息设备(含普通电话、明码电报、普通传真、共用信息网络等)传输、处理秘密信息。
- (9) 不私自向境外组织、机构和人员提供秘密信息,不私自向境外提供和投寄涉密的论文、稿件及其他涉密图文音像制品。
- (10) 不得擅自向境内公开发行人出版的报纸杂志、出版社及电台、电视台、公共信息网络提供发布秘密信息和投寄涉密的论文、稿件及其他涉密图文声像制品。
- (11) 不得擅自携带秘密文件、资料及其他秘密载体出境、进入外籍人员住地或参加外事活动。
- (12) 不得擅自引带境外人员到国家禁止境外人员进入的区域、部门和部位活动。
- (13) 不得拒绝接受组织对自己的保密教育和保密监督检查。
- (14) 不对组织隐瞒自己违反保密制度规定的行为和泄密问题。

### 【拓展训练】

近年来,随着网络的兴起,各种泄密事件与日俱增,这对保密工作提出了新的挑战。收集有关网络泄密或通过其他途径窃取国家机密、商业秘密等事件,分组进行案例评析,提出各自的看法和防范泄密的措施。

## 拓展2 换位思考能力训练



### 小案例

公司效益不好,同事小马被裁员。办公室主任老王不想做这个恶人,让小钢去通知小马被裁这件事。小钢对小马说:“小马,别难过,下岗没什么了不起,天不会塌下来,更何况这次下岗又不止你一个人。”小钢没想到小马反应非常强烈,可以说是悲愤交加,他指责小钢是站着说话不腰痛,落井下石。其实,小钢的确是番好意,想真心安慰小马,但是,他没有换位思考,不了解小马的心情,他的“天不会塌下来”只对那些没有被裁掉的员工才有意义,所以,如果小钢对小马这样说:“下岗这件事情在公司是一项政策。你有什么困难,我

们几个想想办法，看我们能帮你什么忙？”那么，小马心里至少就会舒服一些。

秘书的换位思考主要是针对领导而言的。领导有时在工作上会出现差错，可能在处理事务时采取感性的方式，使得秘书不理解或想不通。这时，秘书最好保持冷静的态度，把自己放在领导的位置上加以思考，这样就会对领导偶然的过失表示理解，同时向领导提出善意的补充意见。

作为秘书，一定要养成换位思考的习惯。所谓换位思考，就是站在对方的立场上来考虑问题，了解对方的感受和要求。换位思考的最大好处就是能让自己理解对方所处的实际情况，让对方觉得自己的自尊心得到了尊重。很多人都是这样，一旦觉得自己的自尊心受到了伤害，他就会失去理智、不讲道理，甚至变得胡搅蛮缠。相反，如果他觉得自己受到了应有的尊重，就常常在不知不觉中自动改变了立场。所以，换位思考在建立和谐的人际关系过程中有“不战而屈人之兵”的功效。

但是，一些秘书的自我感觉非常之好，无论在工作中还是在生活中总是习惯保持一种无形的优越感。这种优越感是换位思考的天敌，所以，那些自我感觉良好的秘书往往很难与同事建立起和谐的人际关系，常常被人指责凡事只想到自己而不考虑他人，最终必然是工作无法顺利开展。

### 【拓展训练】

检查自己的言行，看看平时是否善于换位思考，是否经常替别人着想？举例说明自己通过“换位思考”带来的好处或收获。





## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 （占 20%）	小组评分 （占 30%）
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
<div>实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：</div> <div>指导老师评分（签名）：_____年  月  日</div>					
实训成绩综合评定：					

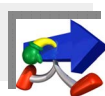
填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

2. 实训成绩计算方式: 实训成绩 = 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目三

# 公司组建与组织设计



### 实训目标

1. 了解公司组建的有关程序和知识
2. 了解公司法、劳动法、劳动合同法、税法等有关法律法规
3. 掌握合同、企业简介、建议书、可行性分析报告、贺信等的写作知识和技能
4. 掌握办公场所选址、租赁和办公室布局的方法
5. 掌握办公用品、设备的采购程序和实施步骤



### 教学演练



### 项目导入

房地产行业是关系国计民生的支柱行业之一，近年来取得了长足进步和快速发展。2013年上半年，经过详细周密的市场调研和反复论证，天地建设集团有限公司果断做出进军房地产行业的决策，将房地产开发经营列为集团公司第四大主业，开辟新的利润增长点。

4月2日，集团公司董事会研究决定，由集团公司在当地投资2000万元设立一家新的房地产开发企业，企业名称定为“××天地置业有限责任公司”，明确了经理班子成员，成立了房地产公司筹备组，着手准备公司组建前期的相关工作。

按照集团公司的要求，5月31日新公司要正式挂牌开业。筹备组成员共10人，设置了



行政后勤小组、市场调研小组、项目融资小组，分头开展各项工作。

“我们可以说是白手起家，一切从零开始，公司正式成立营业之前，还有大量的工作等着我们去开展。当务之急是要把办公地址选好，然后办公室布局、办理工商注册、税务登记等这些工作可以同时进行。”行政后勤小组负责人高林召集小组成员开碰头会时进行了初步的工作安排，并在会上制定了近期工作进度计划，如表 3-1 所示。

表 3-1 天地置业有限责任公司开业前工作进度安排

序 号	工作内容	时间进度	责任/落实人
1	公司办公地址选定	4 月 10 日前	高林
2	办理营业执照、组织机构代码证、税务登记注册等事宜	5 月 20 日前	刘秘书及有关财务人员
3	办公区域布局与装饰装修	5 月 12 日前	杨秘书
4	新员工招募	4 月 30 日前	高林及相关人员
5	办公家具、办公设备与用品购置	5 月 15 日前	杨秘书
6	新公司挂牌仪式暨开业庆典	5 月 31 日	全体人员

高林很快在集团公司附近找寻了几处较为合适的办公场地，经过调研分析，提交了一份办公选址的建议书。

4 月 8 日，筹备组对拟租赁的两处办公场地进行了现场考察之后召开了例行会议，主要研究公司选址、部门设置和讨论办公室布局，还提到了下一步的办公设备、办公用品的采购和办公资源的管理等问题。会上，大家纷纷发表各自的主张和建议。关于职能部门架构，考虑到新建企业实际情况，经讨论研究一致同意按照办公室、规划发展部、工程管理部、合约部、财务部、营销策划部进行设置，以后根据工作需要机构增设和调整。在谈到办公室布局问题上，与会人员颇有争议，有的主张设计成开放式办公室，有的则要求按封闭式办公室的要求进行设计布局。对于选购办公设备和办公用品的问题，由于牵涉如何选择办公室设备及用品供应商，以及如何实施采购等，会上又有不同的声音。最后，筹备组负责人张总在综合各方面意见的基础上，决定按开放式办公室的设计要求进行布局，模仿现代企业办公室布局将整个场地大体分成几个部分，即前台接待区、领导办公区、财务室、会议室和网络格式办公室，办公家具及绿色植物摆放等各得其位，并根据需要购置相应的办公设备和办公用品；通过合理科学比价采购方法，选择办公设备和易耗办公用品供应商；整个办公场所的装修和设备采购编制好预算和采购方案后，统一报经集团公司批准按照正常的招标程序进行采购。

办公区设计装修、工商注册和人员招聘工作等均按计划进行着，为了尽快建立起员工劳动关系，高林要求杨秘书按照《劳动法》及有关法律法规的规定，准备制作好劳动合同书，以便公司统一签订合同。

5 月 31 日，新公司××天地置业有限责任公司如期举行挂牌仪式暨开业庆典。



## 实训任务

**任务 1** 如果由你负责寻租公司办公场所，请进行详细考察后，拟写一份选址建议书，要求说明选址依据。

**任务 2** 作为行政后勤组秘书，请按照领导的要求进行办公室布局设计，制作布局图并利用幻灯片进行课堂展示。

**任务 3** 请从前台接待区的功能角度，拟一份接待区所需的办公设备清单和采购预算方案，并说明各设备的功用。

**任务 4** 按照《劳动合同法》的规定，应由工会代表企业职工一方与用人单位订立集体合同。自行学习《劳动法》、《劳动合同法》等有关法律法规，分别起草《××天地置业有限责任公司劳动合同》和《××天地置业有限责任公司集体合同》文本，并模拟讨论集体合同草案的场景。

**任务 5** 查阅《公司法》和《企业注册登记管理条例》等有关规定，参观工商行政管理机关注册大厅，了解办理企业注册和变更登记等事项的流程，索取相关资料进行学习，制作公司注册流程图，或分组模拟演练办理公司注册的各项业务流转过程。

**任务 6** 假如你是天地装饰工程有限公司办公室秘书，作为天地置业有限责任公司兄弟单位，请以公司的名义向天地置业有限责任公司的成立发一封贺信。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地：模拟会议室、多功能教室、模拟办公室；实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景，播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料，布置工作任务环境，组织扮演主要岗位人物角色，营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合





实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

### 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时,课外实训 4 学时。



## 进阶实战



### 情景描述

2013 年 4 月,××省教育厅举行全省高职院校大学生创业计划活动,中州职业技术学院秘书系学生提交了一份创办秘书事务所的可行性分析报告书,如下所述。

### 关于高职院校创办秘书事务所的可行性分析报告

高职教育担负着培养高级技能人才的使命,积极探索高职教育实训途径是实现培养目标的关键。高职教学中文科类如秘书、市场营销、广告设计等专业实训问题是制约上述职业人才培养的“瓶颈”。高职院校能否自主创立相关企业,满足市场需求、对内提供实训机会,对外提供服务。本文提出了高职院校创办秘书事务所的运作方案,兼顾经营与教学的双重职能,探索校办企业在机构设置、人员安排、内部运作、产品输出以及运作流程上的特色。

#### 一、解决高职文科学生实训困境的设想

高职教育人才培养目标是培养应用型的高级职业人才,客观上要求高职学生在校期间有生产实践的机会,以获得相应的职业能力。但目前高职教育还没有完全走出旧式大专的教育模式,个别高职院校甚至走的依然是理论教学的老路,实践教学在课程设置中体现了,在实践中难以落实,最大的困难是实训基地的匮乏。

为了满足高职教育的要求,许多院校进行了积极的探索。除了进行模拟训练外,有的院校开辟校外实训基地。比如,武汉理工大学职业技术学院与广东省江门市艺华科技股份有限

公司联合建立的武汉理工大学江门艺华教育科技园。但由于这种校企合作建立校外实训基地牵涉资金、利益、管理等多方面的因素,所以存在教学需要和企业赢利之间的矛盾,推广和运作起来有相当的难度。

特别是文科实训基地,比起理工科可以成规模上工艺流程线操作训练来说,更加难以实现。文科实践教学环节有更多人性化因素,所需时间长,校外实训基地可接受的人数、时间与实训要求更易冲突。高职院校能否自主创立相关企业,更好贯彻实践教学的目的,也就是院校立足专业设置与实训要求,根据市场需求,创立对内提供实训机会、对外提供服务的集教学与产出于一体的机构。比如,我们设想创立秘书事务所,解决高职文科教学中秘书学、市场营销、广告设计等专业实训问题。

高职院校创立秘书事务所不仅可以在专业老师的指导下给学生一个长期而真实的实训环境,还有利于提高学生的适应能力、实践能力以及创业能力;有利于拓宽学生就业面,增强学生的就业竞争力;作为一个对外服务的营利性机构,不仅满足市场需求,还可以创收补充实训教学的经费、积累教学案例。

## 二、高职院校成立秘书事务所的可能性

### (一) 高职院校秘书事务所的职能

秘书事务所是随着秘书作为一种社会职业的出现而逐渐产生和发展起来的,是向社会提供秘书与公共关系服务的组织机构。它的主要职能是:通过专业人员掌握的多方面信息、丰富的知识和经验、现代化的技术手段,为公众提供高质量、高效率的市场、形象、信誉等多方面的咨询和服务。

高职院校秘书事务所具备财物投入不宜过大、非专门营利性公司以及侧重于为学生实习提供机会等特点,其具体职能应与一般的社会上的类似公司有所不同,应主要包括公关咨询与策划、承办各类晚会、礼仪服务、平面广告、庆典服务、商务会议、文化交流、文艺演出、展览展示、专业培训等对外职能以及提供实训机会、总结实训经验、提供教学与专业设置参考等对内职能。

### (二) 高职院校成立秘书事务所的可能性

#### 1. 高职院校丰富的人力资源

高校学生在校期间尽管还是“半成品”,但即将毕业的学生已具备从事与专业相关的社会工作的相应知识和能力的素质;高职院校的“双师型”教师,都是具备一定职业经验的“师傅”。

#### (1) 学生具备相关知识和能力。

第一,各专业学生具备相关专业知识和技能。目前高职与秘书业务相关的专业有公共关系、秘书、市场营销、广告设计等。经过这些高职教育专业培训的学生应用能力强,基本具备了从事简单的、与专业相关的工作的能力,在老师的指导下甚至可以胜任较为复杂的工作。

第二,高职院校礼仪队、艺术团等均为可利用资源。目前绝大部分高职院校都有各种学



生社团,比如,中州职业技术学院有礼仪队、舞龙队、茶艺队和艺术团,具有一定的专业水准。如果加强这些组织与高职院校秘书事务所的联系,或以重组、签约等方式将其纳入麾下,由专业人员加以组织、策划和设计,将完全有能力承接各种庆典活动的策划、组织、实施等服务。

(2) 专家指导及教师参与(略)。

(3) 充分利用其他资源(略)。

## 2. 广泛的市场需求

(1) 校内需求(略)。

(2) 企业需求(略)。

## 三、高职院校秘书事务所的具体运作

### (一) 内部运作

#### 1. 机构设置

秘书事务所采用经理负责制,经理对院校主管部门负责。总经理可从院校行政人员中选拔委任,也可以通过公开竞聘。

秘书事务所配备资源顾问团,团成员由本校或校外资深专业人士组成。

总经理下设三个部门经理,分管八个分部(图略)。

其中大部分部门与一般公司无异,但由于高职院校秘书事务所的职能特殊性,其人力资源部的职能与一般公司有较大的不同。

人力资源部主管公司人事,但为更好地实现高职院校秘书事务所对内提供实训机会的职能,与其他公司不同,高职院校秘书事务所在人力资源部设立实训策划处和实训分配处,主管学生实训工作和公司非编制内员工即见习员工(在校学生)的选拔任用。

实训策划处:主管实训专题活动的策划,根据事务所工作要求合理安排在校学生进行实践,实现事务所利益与学生能力锻炼的双赢。

实训分配处:主管在校学生的实训安排,包括实习时间、专业要求、层次要求、可容纳人数、具体岗位等。

实训策划处与实训分配处是高职院校秘书事务所特有的,其设置的目的是为了更好和更好地实现高职院校秘书事务所对内提供实训机会的职能。这两个部门根据事务所人事编制与人事变动的具体情况,同校教务处协调统一,合理制定“实训、实习、见习安排方案”分批、分级安排在校学生进行实训实习。必要时协助事务所相关部门做好见习员工(在校学生)劳动协议工作;同时,紧跟事务所工作动态,提供不定时的规模实践机会。例如,事务所为某一企业进行某一产品的市场营销策划,实训策划处可根据事务所要求与院校教务处合作安排大批量的学生进行市场调研、拟写方案,以实现事务所快速获得准确信息与学生能力得到锻炼加强的“双赢”。

人力资源部门内设实训分配处是高职院校秘书事务所的一大特征。高职院校秘书事务所由

于其基层工作人员、技术人员部分由在校学生组成,他们由入学到毕业是一个流动的过程。当毕业生基层员工离校时,如不进行及时补充,职位将出现空缺;而实训分配处将历次学生的实训成绩与表现记录在册,通过对学生经过几次由低层次到高层次的实训的表现进行分析,根据自愿和择优的原则录用具备从业能力的下一届学生顶岗。实现员工轮换平稳,事关事务所能否正常运作,需要实训分配处在人力资源部的指导下与院校教务处密切配合。

## 2. 人力资源管理

(1) 秘书事务所的人员配置要求。秘书事务所人员的配置应遵循精简与效益统一、协调与灵活统一、幅度与层次统一和优化组合的原则。秘书事务所一般需要调查分析人员、策划人员、组织管理人员、编辑拟稿人员和其他专门技术人员五类人员,并要求其有相关的专业知识和技能。在实际工作中,有时一个人员可能承担两个或两个以上不同类型的工作,有的可能是全能型人物。

(2) 人员的选择。秘书事务所人员应具备较强的组织能力、敏锐的判断力、熟练的交流技巧、开放的头脑、较强的理解力、丰富的创造力、正义感、领导能力、广博的知识、过硬的专业技能、强的忍耐力等素质。在此基础上,根据实际情况选择相应专业的教师、专家和专业对口且具有较强专业技能的学生组成工作队伍。

(3) 秘书事务所机构的人员安排模式。秘书事务所编制内员工主体是教师与院校行政工作人员,其员工主体的特殊性允许存在兼职员工,所以在执行层要求有正职员工也可以有兼职员工,要求有正职员工是为了事务所运作稳定,允许有兼职员工是为了充分利用高校教师资源。

学习执行层是为了满足学生实训需求,在不影响秘书事务所正常运作的前提下,由秘书事务所和院校教务处共同制订择优标准和方案,通过一系列在秘书事务所实训操作的考查和综合考评,选择优秀的学生接受更专业的培训,成为秘书事务所“成长期”见习员工,“成长期”见习员工经过在秘书事务所一段时间的锻炼,将逐渐成为“成熟期”见习员工。“成熟期”见习员工一般为高年级学生,他们毕业后,其岗位由新成长为“成熟期”的见习员工接任。决策管理层、辅助管理层和执行层已形成了一个稳定的部门结构,学习执行层主要是为学生提供更真实的实习环境,在学生已有实训基础上进一步得到能力的提升。形象地说就如同炼钢,将已基本具备从业能力的学生送入炼钢炉,炼成一离校便能直接上岗,能真正拿得起、挑得动的上等钢。

## (二) 对外运作

对外运作主要是为客户提供服务,秘书事务所可提供的服务主要有:

1. 咨询诊断服务。(略)
2. 联络沟通服务。(略)
3. 策划专题活动。(略)
4. 组织教育培训。(略)



### (三) 运作流程

为了顺利实现对内、对外两方面职能,秘书事务所宜相应采用两套运作流程同时进行,既彼此独立,又有衔接。

在内部运作流程中,人力资源部实训策划处与院校教务处协作制定学生实训规划,安排实训课程及实训学员,然后组织学员进行实训操作。实训完成后,对学员实训成绩和表现进行综合考评。考评的结果是:优秀的学员进入秘书事务所进行更专业培训,成为事务所见习员工;实训过程中产生的优秀方案、理念被秘书事务所采纳,进入秘书事务所策划案备选行列;实训成绩不理想的学员由教务处统一安排,组织进入下一轮实训。而其对外运作流程基本上与一般公司相同,不同之处是只在秘书事务所进行策划时可参考和采纳学生实训方案。

《关于高职院校创办秘书事务所的可行性分析报告》提交后,立刻获得了院系各级领导的一致赞赏和重点推介,并在省教育厅组织的评选中获得一等奖。为此,系领导建议将该方案付诸实施,提出运用学院丰富的资源,尝试设立独立的企业实体进行运作。这一设想得到了秘书系全体师生的极大关注和支持。



## 训练任务

**任务 1** 查询收集《公司法》、《劳动法》、《劳动合同法》、《税法》等法律法规和秘书服务行业的有关规定,摘录整理与注册设立新公司密切相关的条目,用以指导办理秘书事务所注册工作,在小组会议上进行交流学习。

**任务 2** 前往当地工商行政管理局注册大厅,了解企业注册的有关程序和企业名称预先核准的有关要求,并以“中州天地秘书事务所有限公司”为拟定名实地办理企业名称预先核准手续。

**任务 3** 按照就近原则,在学院内或学院附近寻租一个 100 平方米左右的场所作为天地秘书事务所的办公地点,并起草一份《房屋租赁合同》,就办公场所选址与租赁合同条款进行小组内讨论。

**任务 4** 请按照实际需要,为新成立的天地秘书事务所进行组织架构和职能部门设计,以小组为单位相互讨论,并将组织结构图进行课堂展示和评比。

**任务 5** 若租赁的办公场所是校门口一面积为 100 平方米的方正的大厅(原为网吧经营场所,内无隔墙),请构思设计一份办公室布局图,并向小组成员说明如此设计布局的依据。

**任务 6** 为争取学院和各方面的资金支持,请制定一份创办该秘书事务所所需经费预算方案,要求详细列示秘书事务所前期筹备费用,办理注册登记相关费用,办公场地租赁和办公用品、设备采购等费用;演练征询部门经理意见并报领导审批的过程。

**任务 7** 天地秘书事务所成立后,公司各部门的负责人都已基本确定,考虑到办公室的综合协调功能,在由谁担任办公室主任的问题上,公司领导之间存在一些分歧,于是

有人提议采取竞选的方式确定该职位人选。模拟举行一次全班性的办公室主任竞聘演讲。

**任务 8** 以班级为单位,根据每位同学性格、专长等的不同,按照上述可行性分析报告中的部门设置,模拟进行人员岗位分配,编制一段事务所日常运作的情景剧。



## 能力拓展

### 拓展 1 新公司注册登记流程训练



#### 小案例

2013 年 4 月,为了满足公司快速发展的需要,××天地置业有限责任公司开始调整区域发展战略,拓展××省内市场。经过近两个月的周边地市调研,调研组认为 B、C 两市房地产发展前景相对较好,符合公司中期发展战略规划,可以考虑先期进入,且 C 市有一家已成立运作两年的莲城房地产公司因经营管理不善,正准备整体转让,公司领导多次前往考察和多方面接触,达成了收购初步意向,可行性分析报告报经集团公司投资委员会评审和研究论证后,天地置业有限责任公司即获批同意采取投资和并购的方式分别在 B 市、C 市组建子公司。在批复下来的当天,办公室刘秘书便受命办理 B 市天地置业有限责任公司的工商注册登记,并协助办理并购 C 市莲城房地产公司过程中的企业名称更名、注册资本增资、法人代表变更等工商变更登记事宜。

下面以设立有限责任公司为例,说明注册成立新公司的有关要求和程序。

1. 应当具备下列条件:股东符合法定人数(1 人以上 50 人以下);股东出资达到法定资本最低限额(一人公司 10 万元,两人以上公司 3 万元);股东共同制定公司章程;有自己的公司名称,建立符合有限责任公司要求的组织机构;有固定的公司住所。

2. 应当办理如下证件:工商营业执照(正、副)本,组织机构代码证(正、副)本,国税、地税登记证(正、副)本,行政公章、财务专用章、法人私章各一枚,验资报告,公司章程一份。

#### 卡片 3-1

#### 有限责任公司、一人公司、国有独资有限公司设立登记提交的材料

- (1) 公司法定代表人签署的《公司设立登记申请书》;
- (2) 全体股东签署的《指定代表或者共同委托代理人的证明》;
- (3) 全体股东签署的公司章程(一人公司由股东签署;国有独资公司由出资人签署);



- (4) 股东的主体资格证明或者自然人身份证复印件;
- (5) 验资报告;
- (6) 股东出资是非货币财产的, 提交已办理产权转移手续的证明文件;
- (7) 法定代表人任职文件及身份证明复印件 (提交股东会决议或董事会决议; 一人公司提交由股东签署的书面材料; 国有独资公司提交出资人的书面决定、董事会决议或其他相关材料);
- (8) 董事、监事和经理的任职文件及身份证明复印件 (提交股东会决议或董事会决议; 一人公司提交由股东签署的书面材料或董事会决议; 国有独资公司提交出资人的书面决定、董事会决议或其他相关材料);
- (9) 委派书 (有法人股东投资的企业提供);
- (10) 住所证明;
- (11) 《企业名称预先核准通知书》;
- (12) 法律、行政法规和国务院决定规定设立有限责任公司必须报经批准的, 提交有关部门的批准文件或许可证书复印件;
- (13) 公司的经营范围中有法律、行政法规和国务院决定规定必须在登记前报经批准的项目, 提交有关的批准文件或许可证复印件或许可证明。

3. 有限责任公司的办理程序: ① 当地工商行政管理部门办理名称预先核准; ② 银行开立验资临时账户, 会计师事务所验资; ③ 当地工商行政管理局办理工商登记, 核发营业执照; ④ 刻制公章; ⑤ 当地技术质量监督管理部门办理组织机构代码证; ⑥ 当地地方税务机关办理地税登记; ⑦ 当地国家税务机关办理国税登记; ⑧ 银行申请设立基本户。

### 卡片 3-2

#### 办理名称预先核准登记程序

办理名称预先核准登记, 一般要经以下步骤:

- (1) 咨询后领取并填写相关表格, 同时准备应提交的文件材料 (全体投资人签署的《企业名称预先核准申请书》和《指定代表或共同委托代理人的证明》及指定代表或共同委托代理人的身份证复印件);
- (2) 提交名称登记材料, 领取《名称登记受理通知书》等待名称核准结果;
- (3) 按《名称登记受理通知书》确定的日期领取《企业名称预先核准通知书》。《指定代表或共同委托代理人的证明》应标明具体委托事项, 被委托人的权限、委托期限。投资人为自然人以外的, 须提供营业执照 (副本) 或事业法人证、社团法人证的复印件 (加盖公章)。



## 卡片 3-3

## 企业工商年检

工商企业年度检验（简称“工商年检”），是指工商行政管理机关依法按年度对企业进行检查，确认企业继续经营资格的法定制度。工商年检主要包括：企业登记事项执行和变动情况，股东或出资人的出资或提供合作条件的情况，企业对外投资情况，企业设立分支机构情况，企业生产经营情况。企业应于每年3月1日至6月30日向工商登记机关申报办理年检手续。申报年检应当提交下列材料：① 公司年检报告书；② 年度汇总资产负债表和损益表；③ 企业指定的代表或委托代理人的证明；④ 营业执照正、副本；⑤ 经营范围中有属于企业登记前置行政许可经营项目的，加盖企业印章的相关许可证件、批准文件的复印件；⑥ 其他应当提交的材料。企业有非法人分支机构的，还应当提交分支机构的营业执照副本复印件；不足一个会计年度新设立的企业法人提交验资报告；已进入清算的企业只提交年检报告书。



## 小贴士——如何为企业命名

企业名称一般由四部分依次组成：“行政区划+字号+行业特点+组织形式”或者“字号+（北京）+行业特点+组织形式”。例如，××天地置业有限责任公司，“××”代表行政区划名称，“天地”是字号，“置业”代表行业特点，“有限责任公司”指组织形式。

1. 行政区划：企业名称中的行政区划是本企业所在地县级以上行政区划的名称或地名；具备下列条件的企业法人，可以将名称中的行政区划放在字号之后，组织形式之前：① 使用控股企业名称中的字号；② 使用外国（地区）出资企业字号的外商独资企业，可以在名称中间使用“中国”字样。

2. 字号：企业名称中的字号应当由2个以上汉字组成，行政区划不得用作字号，但县以上行政区划地名具有其他含义的除外。企业名称可以使用自然人投资人的姓名作为字号。

3. 行业特点：企业名称中的行业表述应当是反映企业经济活动性质所属国民经济行业或者企业经营特点的用语。企业名称中行业用语表述的内容应当与企业经营范围一致。企业经济活动性质分别属于国民经济行业不同大类的，应当选择主要经济活动性质所属国民经济行业类别用语表述企业名称中的行业。

企业名称中不使用国民经济行业类别用语表述企业所从事行业的，应当符合以下条件：

① 企业经济活动性质分别属于国民经济行业5个以上大类；② 企业注册资本（或注册资金）1亿元人民币以上或者是企业集团的母公司；③ 与同一工商行政管理机关核准或者登记注册的企业名称中字号不相同。

为反映其经营特点，企业可以在名称中的字号之后使用国家（地区）名称或者县级以上





行政区划的地名。上述地名不视为企业名称中的行政区划。

企业名称不应当或者暗示有超越其经营范围的业务。

4. 组织形式：依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国中外合资经营企业法》《中华人民共和国中外合作经营企业法》、《中华人民共和国外资企业法》申请登记的企业名称，其组织形式为有限公司（有限责任公司）或者股份有限公司；依据其他法律、法规申请登记的企业名称，组织形式不得申请为“有限公司（有限责任公司）”或“股份有限公司”，非公司制企业可以申请用“厂”、“店”、“部”、“中心”等作为企业名称的组织形式。

企业名称冠“中国”、“中华”、“全国”、“国家”、“国际”等字样的，或者在名称中间使用“中国”、“中华”、“全国”、“国家”等字样的，或名称不含行政区划的，需符合名称登记管理的有关规定。

### 【拓展训练】

假如你是办公室刘秘书，你将如何办理新企业B市天地置业有限责任公司的工商注册登记、并购企业C市莲城房地产公司的工商变更登记和××天地置业有限责任公司的工商年检事宜？理清思路，到工商企业注册登记机关索取资料或咨询，陈述办理流程。或设立模拟窗口，演练办理注册登记过程。

## 拓展2 企业组织架构设计与职能部门设置训练

组织架构设计的目的是规划组织的人员管理，最大限度地发挥组织效能，最有效地利用组织资源，实现组织经营目标。为实现设计目标，在初创阶段，秘书往往需参与企业组织架构设计，协助领导做好相关工作。

组织架构设计的整体思路：组织架构设计，应该是在经营目标的基础上，考虑经营环境等设计参数的影响，充分利用组织资源，确定组织的职能模块，选择适用的组织模式，实现岗位的合理设置，确定组织架构，运用业务流程检验完善组织架构。

组织设计模式是指组织结构的组成形式，按照设计方式的不同，组织设计模式分为职能模式和矩阵模式两类。

（1）职能模式。按职能来组织部门分工的组织形式，优点是有明确的任务和职责；保证了资源的充分利用；有利于强化专业管理，提高工作效率；有利于提高组织稳定性。缺点是部门间横向协作性差；管理层负担重等。

（2）矩阵模式。按照职能组织业务活动，以及按产品组合业务活动的方式结合起来运用的一种组织设计形式，即在同一组织内部，既设置具有纵向报告关系的若干职能分支，又建立具有横向报告关系的若干产品项目小组，从而形成纵向与横向管理系统相结合，形如矩阵的组织结构形式。其优点是职能部门内部协作配合能力强；有利于整体规划项目，提高部门适应性；有利于减轻高层管理人员的负担；有利于职能部门内部相互制约，保证部

门整体目标的完成。缺点是组织稳定性欠缺，易造成职责双重性，即 1 人受 2 人以上的交叉管理。

现行组织，在选择设计模式时，会根据组织自身的职能特点，采用职能型与矩阵型相结合的形式，以矩阵型模式为主，建立各个职能模块，在各个职能模块中注入职能模式的管理形式，如图 3-1 所示。天地置业有限公司部门设置及主要职能描述如下所述。

(1) 市场部。负责公司市场研究工作；负责项目前期开发工作；负责营销管理工作；负责客户服务工作；负责配合完成开发项目后的评估工作。

(2) 经营部。负责公司战略研究工作；负责公司经营调控工作；负责公司资本运营工作；负责控股、参股公司决策支持与日常管理工作；负责公司投资发展——开发项目投资以及其他新增投资；负责董事会日常事务。

(3) 工程管理部。负责公司开发项目中的工程技术支持；负责开发项目的工程设计工作；负责公司开发项目的概预结算和成本控制；负责公司的招标采购；负责公司的技术管理；负责项目后评估工作中项目成本、工程进度、工程质量方面的评估工作。

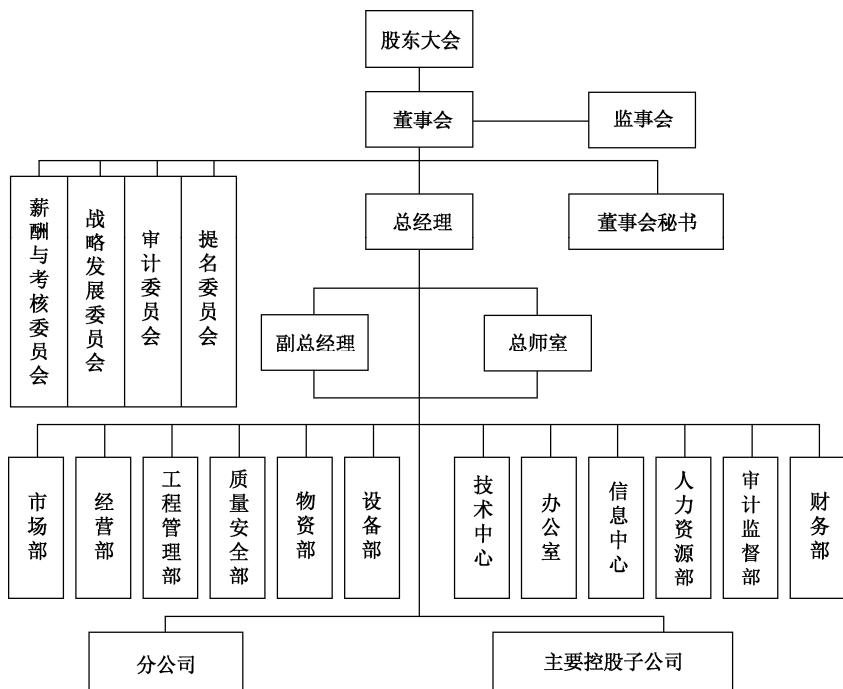


图 3-1 天地建设集团有限公司组织结构图

(4) 财务部。负责本部会计核算工作；负责资金管理；负责财务管理工作；负责委派下属控股、参股公司的财务经理；配合外部审计检查，组织内部检查，协助完成项目后的财务评估工作。



(5) 审计监督部。负责公司审计工作；负责安全管理工作；负责公司法律事务管理、合同管理；负责公司 ISO 9000 的质量管理工作，保证公司质量保证体系运行有效；负责来信、来访的处理和受理对职工群众的检举、控告，并按规定进行处理和答复。

(6) 人力资源部。根据公司战略，组织制定公司人力资源规划和年度人力资本预算；负责组织拟定公司机构、岗位设置、编制、部门职责及职位说明书；负责人力资源获取工作，保证人力支持；负责人力资源开发工作，公司岗位与人员的动态匹配；负责人力资源状况实时分析、监控、调整，组织员工考核、晋升相关工作；负责人力资源开发工作，公司岗位与人员的动态匹配；负责组织人才市场有关人员、薪酬等调研工作；负责组织薪酬、福利等体系、政策的制定及实施工作。

(7) 办公室。负责总经理的文秘工作，起草文件完成会议记录和总经理指定的其他工作；负责公司的计划与宣传工作；负责公司文书档案管理和会务工作；负责公司资质管理；负责公司信息化建设；负责外事接待、公共关系工作；负责行政管理工作；负责党群事务管理和组织建设等工作。

(8) 项目筹备组。内部立项后，统一安排立项和整体方案设计工作；负责内部立项后，项目部成立前向总经理办公会汇报项目进展情况。

### **【拓展训练】**

组织实地考察 1~2 家企业或通过网络等途径搜索不同类型企业组织架构与部门设置情况，可重点选择参观企业秘书部门（行政办公部门）设置及职能职责分工情况，相互讨论其设置是否科学合理，并思考秘书或秘书部门在参与组织架构或职能部门设置时应发挥何种作用。



## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 (占 20%)	小组评分 (占 30%)
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
<div>实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：</div> <div>指导老师评分（签名）：_____年  月  日</div>					
实训成绩综合评定：					

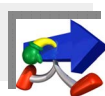
填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

2. 实训成绩计算方式: 实训成绩 = 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目四

# 筹备庆典与媒体沟通



### 实训目标

1. 了解开业庆典、新闻发布会的有关流程、礼仪常识
2. 掌握开业庆典方案、活动预算、仪式议程等的制定
3. 掌握庆典活动嘉宾邀请、媒体沟通和现场协调有关技巧
4. 掌握新闻通稿、邀请函（请柬）、企业简介、产品说明书、简报等的拟写



### 教学演练



### 项目导入

2013年9月3日，天地置业有限责任公司开发的首个高端商业项目天地国际购物中心开业庆典在该项目前广场举行。在众多市民期盼的目光中，天地国际购物中心揭开神秘面纱，正式开门纳客。天地建设集团有限公司、天地置业有限责任公司和参与项目建设的有关单位领导、业主代表、新闻媒体记者以及公司全体员工参加了开业典礼。

典礼仪式上，天地置业有限责任公司总经理刘晓首先对各位客户及媒体朋友的关注和光临表示感谢，简单地介绍了项目情况，对于天地国际购物中心的未来进行了展望，勾勒了令人向往的家园生活景象。



开业当天,天地国际购物中心人头攒动、彩旗飘扬。装点一新的商场吸引了近万名市民,共同见证了中南地区首个超大型高端商业载体的耀世开放。

天地国际购物中心位于星城大道与中州大道交会处,坐落在城市最繁华地段,总投资 20 亿元,建筑面积达 30 万平方米,以“引导消费时尚,构筑美好生活”为理念,定位为集“购物公园”、“城市客厅”、“休闲会所”、“精英住区”于一体的高端商住项目。目前,国际快餐连锁巨头、知名钻石珠宝、化妆品、时尚服饰、皮具箱包等众多国际一线商业品牌已经进驻。她将以现代的商业管理模式、高品质的购物环境、个性化的服务内涵,彰显天地国际的形象和品位,为广大消费者带来全新的购物感受,使之成为城市的一张瑰丽名片。



## 实训任务

**任务 1** 作为天地置业有限责任公司办公室秘书,你将如何做好本次开业典礼的准备工作。

**任务 2** 假设你是公关礼仪公司策划人员,请你按照开业典礼的一般程序,策划此次楼盘开业庆典方案。

**任务 3** 公司领导要求办公室认真做好庆典活动嘉宾的邀请工作,请你负责制作请柬、邀请领导、媒体和嘉宾,说明其中的注意事项。

**任务 4** 请制订一份活动预算方案报公司领导审批,要求详细列出各项费用支出清单。

**任务 5** 作为承办此次开盘庆典礼仪队长,请你召集分别负责迎宾、引导、剪彩服务等礼仪人员开个碰头会,强调庆典仪式过程中的注意事项。以班为单位,选拔组建礼仪队,模拟引导贵宾入场和举行剪彩仪式的过程。

**任务 6** 假如由你负责此次开业庆典的对外新闻宣传衔接工作,请准备好新闻通稿和楼盘简介(产品说明书),以备活动当天发放给新闻媒体记者。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地:模拟会议室、多功能教室、模拟办公室;实训设备:计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等;投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景,播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料,布置工作任务环境,组织扮演主要岗位人物角色,营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

## 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

## 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

## 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时,课外实训 4 学时。

## 5. 实训卡片资料

### 卡片 4-1

#### 天地国际购物中心开业典礼仪式议程

**时间:** 2013 年 9 月 3 日上午 8:30

**地点:** 天地国际购物中心前广场

**主持:** ××电视台节目主持人×××

**议程:**

- |             |                              |
|-------------|------------------------------|
| 8:30~9:00   | 播放音乐,迎接光临现场的目标群众             |
| 9:00~9:30   | 礼仪微笑迎接来宾,为嘉宾佩戴胸花,祥狮舞动,营造良好氛围 |
| 9:30~9:35   | 活动正式开始,主持人介绍天地国际购物中心及现场领导、嘉宾 |
| 9:35~9:40   | 天地置业有限责任公司领导致欢迎辞与感谢辞,展望未来    |
| 9:40~9:50   | 政府领导致贺辞,行业领导致贺辞              |
| 9:50~9:55   | 邀请两位领导给舞狮点睛                  |
| 9:55~10:05  | 舞狮采青表演                       |
| 10:05~10:10 | 隆重揭幕仪式                       |





10: 10~10: 15	邀请 8 位领导上台进行剪彩仪式, 礼炮升放, 现场热烈祥和
10: 15~10: 20	开启香槟, 欢乐而喜庆, 天地国际购物中心正式开业
10: 20~10: 25	主持人小结, 引导嘉宾进入天地国际购物中心内参观
10: 25~10: 40	嘉宾进入天地国际购物中心内参观
10: 40~10: 50	礼仪小姐引导嘉宾进入宴会大厅
10: 50~11: 00	现场制作供应拼盘, 现场调酒, 献上美味酒给在座嘉宾品尝
11: 00~11: 30	嘉宾边品尝水果美酒, 边欣赏小型管弦乐队表演
11: 30~13: 00	全体嘉宾共进午餐

#### 卡片 4-2

### 新闻发布会组织流程

- 确定时间、地点、发布内容与主题、发布人、与会媒体 (提前 1~2 周)

注意事项: 与希望发布事件日期相配合, 促进自身对外宣传, 挖掘新闻点, 制造新闻效应。该步骤须在新闻正式发布会前 20 天完成, 最迟 15 天, 并在邀请函发出前预定会场。发布人一般不超过 3 人。新闻发布会时间要注意避免与重大新闻事件撞车。

- 准备书面发布材料 (提前 1 周)

注意事项: 发布材料包括为发言人提供的材料、给记者提供的新闻通稿, 若有外国媒体则应准备外文翻译材料; 组织者名单和拟邀请人员名单, 包括领导、客户、同行、媒体记者等, 以及领导发言稿、会议议程、时间表、发布会现场布置方案等。与新闻发布会承办者协调规模与价格, 签订合同。

- 通知媒体, 回收信息 (提前 3 天)

注意事项: 要以书面形式 (如请柬、邀请函等) 通知参会的新闻媒体记者, 明确发布会时间、地点和主题等内容; 待确认参会信息后, 制定详细参会名单。要计划周密, 有专人负责, 适当放大邀请名单, 对重要人物要实施公关和追踪, 确保重要人员不因安排不周而缺席; 要做好备用方案, 确保新闻发布会参与人的数量和质量。

- 布置会场 (提前 1 天)

注意事项: 提前一个工作日准备发布会场地和相关会务准备, 要充分考虑每个细节, 如记者席位及桌签摆放是否准确, 话筒、灯光、音响、投影仪等的调试是否到位, 现场的音乐选择是否合适, 会议间隙时间的安排是否妥当等。大型新闻发布会应选聘好主持人、礼仪接待人员, 选购或特别印制礼品等, 并进行相关培训和排练预演。

- 检查准备工作 (发布会当天提前 1~2 小时)

注意事项：会前检查一切准备工作是否就绪，及时进行查漏补缺，将会议议程精确到分钟，并制定意外情况补救措施。

- 举行新闻发布会（当天）

注意事项：按程序安排发布会工作，通常为来宾签到、贵宾接待、主持人宣布发布会开始，进行发布会各项议程，会后交流等。

- 监测媒体报道情况，测评新闻发布会效果（会后）

注意事项：发布会后应与相关媒体商量报道问题，必要时应联系媒体在发稿前对稿件先予以核实。要及时整理归档相关音像资料和反馈信息，制作发布会成果资料集，也可根据需要制作相应的宣传片或宣传材料。要对新闻发布会的效果进行测评，总结经验。



## 进阶实战



### 情景描述

2013年4月26日，对天地置业有限责任公司来说，是一个特殊的日子，天地置业成立十年来第一个城市综合体项目“天地商务广场”举行隆重的开工典礼。广场外彩球高悬，锣鼓喧天，鲜花簇拥，热闹非凡。

省、市政府领导和相关职能部门负责人出席了本次开工庆典，共同为天地商务广场项目奠基培土。仪式上，省、市领导对天地商务广场项目给予充分肯定，并希望该项目早日落成运营，强化城市新区商业中心的价值和凝聚力，为省会添姿加彩。

天地商务广场位于新省政府东侧，占地面积280亩，总建筑面积为50万平方米。由天地置业有限责任公司投资25亿元、分两期开发，将彻底打破传统的商业模式，建成省会首家真正意义上的集旅游、购物、休闲、娱乐、餐饮为一体的Shopping Mall项目。

天地商务广场将引进世界500强零售企业、五星级电影城、世界500强餐饮企业、大型知名百货、国内知名家电连锁企业等，更汇聚众多国际国内流行品牌主力店、次主力店在商业步行街上。沃尔玛超市、家乐福超市、国美电器、全球娱乐产业巨头美国时代华纳五星级多厅影城等多家企业与天地商务广场的合作已箭在弦上，蓄势待发。

建成后的天地商务广场将进一步完善城市功能配套，提升城市的商业档次，改善投资环境，汇聚300千米范围内的人群消费，有力带动周边地市，进一步发挥中心城市的聚集和辐射功能，并且促进第三产业发展，创造巨额税源，同时提供上万个劳动就业机会。另外，



天地商务广场的大量休闲、娱乐、文化设施和独特的建筑景观,与中南国际会展中心、市民广场等,将一起成为省会新的旅游休闲娱乐热点,提升省城人民的生活品质。

开工庆典仪式是房地产开发企业举办的常见活动之一,如下是天地置业有限公司天地商务广场项目奠基典礼策划方案。

## 天地商务广场项目奠基典礼策划方案

一、活动时间:2013年4月26日上午9点

二、活动地点:天地商务广场项目现场

三、整体构思

1. 以剪彩揭幕、奠基典礼为主线,通过营销中心剪彩揭幕、工地奠基典礼、馈赠礼品、庆祝酒会来达到活动目的。
2. 通过活动传播开始内部认购的信息,使潜在消费者获得信息。
3. 通过活动的间接影响,使更多的潜在消费者对楼盘的开发建设和销售有一个基本的了解,进而吸引既定的目标人群。
4. 通过活动的各种新闻传播,让既定目标人群确认自己了解的楼盘信息,较其他方式更为客观。

四、整体气氛布置

整个会场将以奠基典礼的热烈喜庆和庄重气氛为基调,按主会场区和分会场区(工地现场)进行布置。

1. 主会场区布置

- (1) 在主会场区的入口处设置一签到处,摆放一张铺红布的长木桌,引导嘉宾签到和控制在入场秩序;
- (2) 会场周围设置两个大音响和有架话筒,便于主持人和有关人员致辞讲话;
- (3) 乐队和舞狮队位于主会场主持区一侧;
- (4) “天地商务广场”奠基典礼大型展台,以红、黄、蓝相间的气球链造型装扮,充气拱形门一个,舞台铺红色地毯,摆放花篮和鲜花盆景。

2. 奠基现场(工地)布置

- (1) 在主干道两侧布置有标志的路旗及指示牌;
- (2) 充气拱形门两个;
- (3) 二十个空飘气球悬挂空中,飘带文字“热烈祝贺天地商务广场奠基典礼顺利举行”或“欢迎参加天地商务广场奠基典礼”;
- (4) 在奠基现场放置一块青石碑,若干把扎有红绸带的铁铲。

## 五、活动流程安排

### 1. 活动筹备期

- (1) 现场布置;
- (2) 礼品购买;
- (3) 项目地块周边清洁整理;
- (4) 联系主持人、文艺节目(舞狮活动);
- (5) 联系礼仪公司(或礼仪小姐),联系制作宣传条幅、彩旗、大气球;
- (6) 文艺节目准备(舞狮活动);
- (7) 通知来宾(含信件、贵宾券、贺卡、活动安排表、提醒客人准备节目和建议)。

### 2. 活动实施期(4月25~26日)

#### 【25日上午】

- (1) 大气球、欢迎标语、花卉的布置;
- (2) 从入口处铺上红地毯延伸至主席台;
- (3) 营销中心、奠基典礼现场地块及周边的保洁;
- (4) 现场的安全检查;
- (5) 奠基石及红绸和铁铲。

#### 【25日下午】

- (1) 入口处设保安2人(1人负责贵宾车辆调度,1人负责现场安防);
- (2) 设贵宾报到接待处(位置暂定);
- (3) 主席台及贵宾休息室摆放水果、饮料;
- (4) 主持人到位及时沟通。

#### 【26日上午】

- (1) 8:30 贵宾报到(接待处设置明显标志),贵宾在接待处登记,领取纪念品一份并告知活动开始时间,由专人安排引领参观工地后入贵宾室休息;
- (2) 8:50 由礼仪小姐及专人引导领导入座主席台;
- (3) 9:00 仪式正式开始,主持人介绍项目概况,介绍到场的领导嘉宾、活动的大致内容、欢迎宾客(音乐、锣鼓奏起);
- (4) 9:05 天地置业有限责任公司领导XXX致辞;
- (5) 9:10 开发区管委会领导XXX致辞;
- (6) 9:15 市领导XXX致辞;
- (7) 9:20 开始剪彩奠基仪式,请领导嘉宾剪彩、培土(奏乐、鸣礼炮、礼花、锣鼓);
- (8) 9:30 主持人请领导为狮点睛(锣鼓敲起),舞狮子;
- (9) 9:45 活动结束。



## 六、活动配合

1. 活动总负责——总务组：负责活动总体进展，确定嘉宾名单；人员配置：1人。
2. 现场总协调——会场组：协调现场各工序间工作；人员配置：1人。
3. 道具准备——后勤组：负责购买活动所需材料及用品，活动结束后清理会场；人员配置：2人。
4. 对外联络——公关组：负责派送请柬，联系乐队、舞狮队、司仪、媒体、酒店等；人员配置：4人。
5. 宾客接待——接待组：负责嘉宾签到，发放资料，为嘉宾佩戴贵宾花，引导车辆停放，活动结束后负责送客。人员配置：暂定4人。

## 七、媒体配合

4月26日的开工庆典仪式是“天地商务广场”的首次亮相，这次关键性的亮相将影响到今后整个楼盘的销售。因此本阶段广告宣传以塑造企业形象和建立品牌知名度为目标，从而尽快奠定该楼盘在市民心目中的档次和形象。本阶段将主要采用报纸、电视、宣传折页和条幅等传播媒体和传播方式，以大量的硬性广告来宣传项目。

1. 在《D市商报》和《D市都市报》上刊登报广（略）
2. 在D市电视台某套节目八点黄金段广告中播放文字广告（略）
3. 市区各主要街道悬挂条幅（略）
4. 制作宣传单页，到市内各繁华地段及居民区散发（略）

## 八、费用预算

活动费用主要包括：报纸广告刊登费，电视广告费，条幅、路旗、指示牌、宣传折页制作费，酒会餐费，铁铲、音响设备、充气拱形门、空飘气球租赁费，主持人、礼仪小姐、乐队、舞狮队出场费，花篮、嘉宾胸花、鞭炮、请柬、签名用文具、剪彩揭幕用红绸、奠基用石碑、装饰品、礼品购买费等（《费用预算明细表》略）。



## 训练任务

**任务1** 根据上述情境描述，请起草一份天地商务广场开工庆典仪式议程。仪式从上午9:00开始，12:00举行庆祝酒会。

**任务2** 请为天地置业有限责任公司刘总经理起草一份此次开工典礼仪式上的致辞。要求：语言简短精练、热情洋溢，简要介绍项目概况。

**任务3** 如果你被安排在公关组，负责对外联络工作，你将如何选择礼仪公司？请列出相关要点。

**任务4** 天地商务广场楼盘的宣传折页拟对公司和楼盘分别进行文字说明介绍，请你从对外宣传的角度和面对不同的受众，设计简短的企业简介、楼盘简介和广告语，供领导参考。

要求语言通俗、简洁，易于客户接受。

**任务5** 根据以上提供的奠基典礼活动策划文稿，请制定一份活动预算方案，活动结束后，与实际产生费用进行对照分析。

**任务6** 观看开工（开业）典礼活动相关光碟影像资料，模拟礼仪小姐引导嘉宾签到、协助佩戴胸花、引导进入会场的场景。

**任务7** 假如你是天地置业有限责任公司办公室主任，由你担当此次奠基典礼活动的总协调，请你负责召集相关人员开会进行分组分工，统筹协调安排好准备工作。十人一组，模拟演练召开协调会的过程，由你主持会议。

**任务8** 为更好地做好此次奠基典礼活动前后的对外宣传推广工作，你准备采取哪些行动？请列出简要提纲，要求从媒体选择、媒体邀请、广告投放、新闻报道、效果评估等方面进行考虑。

**任务9** 为预防奠基庆典当天活动现场发生突发事件，公司领导要求办公室制定突发性事件应急预案，若请你起草这份预案，你将如何着手？

**任务10** 如果你是天地置业有限责任公司办公室秘书，请负责就此次奠基庆典活动制作一期简报。

**任务11** 现场观摩或摄录公司开业（工程开工、楼盘开盘）庆典或授牌仪式，并分组讨论总结庆典活动现场组织得如何，有哪些有待完善或值得学习的地方。

**任务12** 办公室王秘书负责此次活动的礼品印制工作。作为礼仪公司，请你为王秘书提供有关馈赠礼品的参考建议，要求根据赠送对象（嘉宾和客户）的不同分别考虑。



## 能力拓展

### 拓展1 公关危机事件处理训练



#### 小案例

H牌压力锅、M牌压力锅是市场上销路较好的两大品牌。在竞争中，H牌压力锅派人买了3个M牌压力锅并引爆之，在社会上制造M牌压力锅质量不过关的舆论。

M牌压力锅厂方的社会形象和市场地位急剧下降，由于发生的多起“爆炸”事件，公众对M牌压力锅产品不再信任，认为其缺乏安全感，一个最直接的后果就是M牌压力锅无人问津，客户纷纷退货，企业声誉被严重破坏，产品大量滞销，企业损失巨大。

对此，M牌压力锅厂方迅速启动了应急预案，公关部门采取了积极的应对措施，并及时召开了新闻发布会，澄清了事实真相，有效地控制了事态，逐步重树了企业形象，挽回了损失。他们采取了如下措施。



(1) 应对事件进行全面调查,掌握 H 牌压力锅厂不当行为的资料,用法律手段维护自己的利益和声誉。同时,迅速利用各种传播媒介等有效手段及时向公众说明事实真相。

(2) 成立处理问题的专门机构,制定处理公共关系危机的基本方针对策。

(3) 通过新闻发布会的形式,毫无保留地公开事件的真相,公开表明自己的态度和处理原则。

(4) 利用各种媒体,对产品质量进行深入宣传,并采取有效手段,恢复产品在公众心目中的地位。

(5) 发表反不正当竞争宣言,争取公众的同情和理解,呼吁社会打击这种不正当竞争行为。

(6) 通过媒体,追踪报道对 H 牌压力锅厂的处理过程,让公众彻底明白事件的真相,恢复企业在公众中的形象。

很显然,H 牌压力锅厂的这种行为是不当的。H 牌压力锅厂采用不正当手段,对 M 牌压力锅厂的产品做了引人误解的虚假宣传,损害了 M 牌压力锅厂的利益,造成了 M 牌压力锅厂面临严重的公关危机。

(资料来源: <http://www.chinazikao.com>, 有改编)

一项关于危害传播的研究指数表明:大凡有一名提出投诉的顾客背后约有 26 名保持沉默的不满意顾客,这 26 名顾客有可能会对自己约 10 名亲朋好友传播自己的不满,而这 10 名亲朋好友中约有 33% 的人有可能再把此坏消息传给另外 20 人。因此,一名不满意顾客将产生  $1 + (26 \times 10) + (10 \times 33\% \times 20) = 327$  (个)不满意的顾客。那么,如何处理公关危机事件呢?

## 1. 做好公关危机应对准备

组织成立由高管人员担任组长的公关危机事件处理小组;分析组织潜在的危机形态;制定各种预防危机的对策;对将要采取哪些公关措施、如何接待媒体的采访、谁来担任公司的新闻发言人等做出明确的规定;为处理每一项潜在的危机制定具体的战略和战术;确定可能受到危机影响的公众;建立有效的、顺畅的对外沟通传播渠道,争取处理事件的主动性;多倾听外部专家的意见,或借助专业公关公司的力量,请他们策划如何开展工作;将有关计划形成文字性的预案;对有关计划进行演习;平时对专业人员进行培训。

## 2. 做好公关危机传播方案

应时刻准备在公关危机发生时,将公众利益置于首位;掌握报道的主动权,以组织为第一消息来源,如:向外部宣布发生了什么危机,公司正采取什么措施来弥补损失等;确定信息传播所需要的媒介,如:名称、地址及联系电话;确定信息传播所需针对的重要的外部公众;设立危机新闻中心,以接受媒介电话询问,提供媒体所需材料;确保组织有足够的训练有素的人员来应付媒介及其他外部公众打来的电话;应有一名高级公关代表参加组织危机管

理小组，该小组须在危机控制中心工作；准备一份应急新闻稿，留出空白，以便危机发生时可直接充实并发出；确保危机发生期间组织的电话总机人员能知道可能打来电话，应接通至何部门。

### 3. 做好危机的处理工作

面对公关危机事件，应考虑到最坏的可能，并及时有条不紊地采取行动；在危机发生时，以最快的速度建立“战时”办公室或危机控制中心，调配训练有素的专业人员，以实施控制和管理危机的计划；了解组织的公众，倾听他们的意见，并确保组织能把握公众的情绪，可能的话，通过调查研究来调整组织的计划；设法使受到危机影响的公众站到组织的一边，帮助组织解决有关问题；邀请公正、权威性机构来帮助解决危机，以便确保社会公众对组织的信任；随时准备应付意外情况，及时调整修改组织的计划，切勿低估危机的严重性；危机管理人员要有足够的承受能力；当危机处理完毕后，应吸取教训并以此教育其他同行。

### 4. 做好危机中的传播工作

危机发生后，要尽快对外发布有关背景情况，以显示组织已有所准备；准备好消息准确的新闻稿，告知公众发生了什么危机、正采取什么措施来弥补；当人们问及发生什么危机时，只有确切了解事故的真实原因后才能对外发布消息；不要发布不准确的消息，且应在了解更多事实后再发布消息；如有必要，应及时召开新闻发布会以澄清事实或披露事情进展情况。此外，要尽可能地减轻公众电话询问的压力；做好召开新闻发布会所需的各项准备工作；如果报道与事实不符或有误，应及时予以纠正；要建立广泛的信息来源渠道，与记者和当地的媒介保持良好的关系，及时通过他们对外发布最新消息；要善于利用和控制危机中的传播效果；在传播中，要避免使用行话；确保组织在危机处理中，有一系列对社会负责的行为，以增强社会对组织的信任。



#### 小贴士——筹划新闻发布会

新闻发布会是一种特殊而常见的会议活动。一般而言，当本单位发生某项重大事件或有新产品开发、上市，或遇到公关危机事件等情况时，为了解析事件、扩大宣传或澄清事实，有关单位就需要召集各媒体记者，组织召开新闻发布会。秘书人员在筹划和召开新闻发布会时，应注意以下问题。

- (1) 新闻发布会的邀请书，必须发给与议题有关的记者和编辑。
- (2) 新闻发布会的场地选择很重要，会场背景应与所要发布的新闻性质相融合。
- (3) 新闻发布会的时间安排不要同其他重要新闻事件相冲突，且须适应大多数新闻机构的截稿时间要求，包括报纸、电台和电视台，使记者在会后有时间编发报道。
- (4) 如果新闻发布会上有拍照的机会，应事先通知摄影记者，同时应让本组织摄影人员





在场拍摄照片,以便提供给未能在现场拍照的新闻单位。

(5) 发布会开始时,务必让每一位来宾在入口处登记,并安排专人引导前来的新闻界人士就座,并回答初步的问询。

(6) 记者到会后,应发给每人一份事先准备好的新闻资料袋,其中有如下材料:新闻发布稿、技术性说明(必要时发放)、主持会议者的传阅材料和照片,以及会上要展示的产品或设施模型的照片。

(7) 发布会的时间(包括答记者问)易控制,会议应有正式结尾。会前及会后,设法请求记者做进一步的深入采访。

(8) 现场应为广播电视记者提供方便,对前来参加新闻发布会的记者应一视同仁。

### 【拓展训练】

1. M牌压力锅厂方遭遇这突如其来的“横祸”,他们应该如何应对?作为公关部秘书,你将如何给领导提出应对方案?

2. 分组讨论如下主题:秘书人员在公关危机事件处理方面应当具备哪些素质、发挥何种作用?试就学校某次重大事件策划筹备一场新闻发布会。

## 拓展2 领导讲话稿写作技巧训练

讲话稿作为领导或嘉宾出席会议、典礼等重要场合发言而需准备的文稿,不同于一般的演讲和发言,或专门就某一方面的问题发表意见,或对会议做总结性讲话。总的来说,讲话稿具有权威性、表态性、指导性、思想性、宣传性和鼓动性等特点。秘书人员往往承担了领导讲话稿的起草任务,领导由于工作繁忙,一般情况下只给起草文稿的同志提供一个主题或确定一个基调,甚至放手让秘书人员去自由发挥,这就要求我们主动对领导意图进行挖掘、领会,掌握必要的写作技巧。

如何写出高质量的、符合领导口味的讲话稿呢?

### 1. 要准确把握领导意图和受众心理

对领导意图和受众心理把握得怎样,要看自己的悟性。当然,这种悟性不是凭空而来的,一是长期工作的积累,二是丰富的生活历练。实际工作中,对领导的意图把握得越准确、越及时、越深刻,稿子在领导那里就越容易通过,工作就越容易得到领导的肯定。那么,如何准确把握领导的意图呢?

首先,要了解领导“为什么要讲”,也就是要弄清楚领导为什么需要这篇讲话稿,领导讲这个话想解决什么问题。把这些问题弄清楚了,就可以少走弯路,写出的讲话稿就能有的放矢,而不致离题甚远。

其次,要了解领导“想讲些什么”。领导的思想和意图往往是从他的工作、调研、思考、学习中产生和体现出来的,只要平时多听、多记、勤归纳,做有心人,把握住其中一些规律性的东西,及时把领导零星分散的意见和思想火花归纳起来,思想上要与领导高度契合,准

确地领会领导意图,表达出领导的思想,甚至“发展领导的意图”,这样用一条线贯穿起来,领导的思想脉络就出来了,想讲什么的问题也就解决了。

再次,要了解领导“想怎样讲”。写文章没有公式,领导讲话却有其风格,因此,领导“怎样讲”还是大有讲究的。有的领导喜欢紧扣形势,结合实际,不绕弯子,不搞形式,单刀直入,切中要害;有的领导擅长说理,深入浅出,层层剖析,平和亲切,鞭辟入里;有的领导喜欢理论分析,逻辑缜密,语言严谨,观点鲜明;有的领导喜欢用基层事例说话,生动真切,通俗简洁,干净利落。因此,秘书撰写讲话稿一定要研究领导的风格,否则领导讲起来不顺口,下面听起来不顺耳,写作人员的辛苦也多半会白费。

除了要能准确把握领导意图,还要能了解听众心理,既要吸引人听得下去,还要使人能听得懂,而且要能说服人、打动人。不同的听众由于身份、阅历、文化层次的不同,对领导讲话的要求也有所不同。对基层老百姓来讲,喜欢领导讲话尽量通俗一点,多关注一些他们关心的问题;如果听众是机关干部,各方面素质都比较高,讲话稿就要思想深刻、观点新颖、论据充分,讲究表达艺术;如果听众来自各个层面,众口难调,就要善于抓住主要矛盾,兼顾大多数人的口味。但无论如何,大家听领导讲话,都希望听到新鲜的东西,所以领导的讲话稿就要尽量涉及一些大家关心的问题,多用一些鲜为人知的材料,扩大知识面,加大信息量,给人耳目一新的感觉。

## 2. 要深入挖掘材料和吃透情况

领导讲话稿要做到内容准确、观点精辟新颖,就要最大限度地占有材料,吃透方方面面的情况。如果不付出时间和精力深入收集挖掘,则很难获得有价值的材料。一般来讲,领导讲话稿所需要的材料应该包括以下三个方面。

一是“上情”材料。主要是上级文件、会议材料、调研报告等。要通过对这些材料的细心研读,从中深刻领悟、准确把握上级精神的要点和实质,看有哪些新精神、新要求、新提法,对起草领导讲话稿有什么借鉴意义,在起草中如何吸收和体现。二是“外情”材料。包括国内外相关方面的发展趋势、研究动态、最新观点,各地一些好的经验做法和政策举措等,主要从各种报刊、广播电视、信息网络和其他渠道获取。三是“下情”材料。领导讲话一般都是为了解决问题。把当地主要情况和存在的问题搞得越清楚,讲话稿就越有针对性,就越能击中靶心。更为重要的是,只有深入挖掘下情,研究新鲜的例证、总结新鲜的观点、采撷新鲜的语言,才能远离书生气,解决东拼西凑的毛病,讲出自己的话,充满时代气息,讲话稿的味道才能出来。

## 3. 要加强平时写作基本功的训练

起草领导讲话稿,有一个循序渐进、厚积薄发、游刃有余的过程,这个过程并非一日之功就可以实现。(1)要勤学。首先,要加强对文字基本功的训练。写作人员既要加强思维训练,又要加强辞章修养,提高遣词造句、布局谋篇的能力,这样才能写出准确而优美的文章。其次,要广泛涉猎各种知识。要扩大自己的阅读范围,增加自己的阅读量,博览政治理论、市场经济、文学、哲学、历史、法律、科技等方面的书籍,兼收并蓄,融会贯通,从中找到规律性的东西。在很多时候还是要结合工作学,学习的东西“要精要管用”。再次,要加强



实践学习锻炼。实践出真知,要获得真知,就要经常深入基层,深入社会生活的各个领域,这样才能听到群众最真实的语言,了解群众最真实的一面,掌握解决问题的最真实有效的办法。(2)要勤思。写作人员要养成思考的习惯,这也是获得真知灼见、走向成功的基石。勤思要结合现实生活和遇到的问题展开,要为解决问题提供理论依据,为指导实践提供理论武器。只有平时勤思,接到文稿任务时,秘书人员才能较快地进入写作状态,在较短的时间里提炼出观点,完成文稿布局,丰富文稿内容,缩短成文时间。(3)要勤练。一篇好的讲话稿往往需要写作人员付出很多的精力和心血。但现实情况是,写作人员从接到拟稿任务到成文交稿,往往时间非常紧,很少有从容斟酌的修改时间。如果平时不勤练,就很难担负写作重任。因此,写作人员一定要在写作上下足工夫,经常练技,毫不懈怠。只有这样,才能增进笔力,较快写出好稿子。

此外,起草讲话稿还应注意两个问题:(1)要避免雷同。因为讲话的场合多种多样,在同一个场合可能有不止一位领导针对同一个问题发言,这时如何做好避免讲话内容的雷同,便是秘书人员应预先考虑而且要有所准备的,应尽可能使领导的讲话既全面又独特,紧紧抓住观众,才能收到好的效果。一般来说,可在以下几个方面下工夫:一是根据领导者的特定身份就会议的主旨阐发观点,展开议论,这样可以自然而然地成为“一家之言”;二是适当变换议题的角度,从独特的角度来看待问题,阐发观点,给听众耳目一新的感觉;三是选择那些富有新意的材料来说明问题,不同程度地满足人们审美活动和求异思维的需要,使听众开拓视野,回味无穷。(2)在会议的结尾时,应考虑如何调节听众的消极情绪。会议结束前的一段时间,重要的议题已近讲完,听众会感到疲惫,精力往往也不会像开始时那样集中。针对这一点,秘书人员应适当在讲话稿中添加一些“调剂品”,激发听众的情绪,提高其注意力,使领导的讲话收到较好的效果。

(资料来源:《应用写作》2007年第10期,有改编)

## 【拓展训练】

1. 新春佳节将至,部分外地学生将留校过年,请以学校党委办公室秘书的身份,为党委书记准备一份在“2013年留校师生新春团拜会上的讲话”。

2. 2013年7月10日,天地置业有限责任公司将举行欢迎新招聘大学毕业生座谈会,假如你是总经理秘书,请为总经理起草一份欢迎词。



## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 （占 20%）	小组评分 （占 30%）
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
<div>实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：              </div> <div>指导老师评分（签名）：              </div> <div>年    月    日</div>					
实训成绩综合评定：					

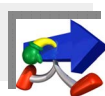
填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

2. 实训成绩计算方式: 实训成绩= 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目五

# 办公室日常事务管理



### 实训目标

1. 了解办公室环境管理和维护的有关要求
2. 熟知办公用品购置、发放登记和管理等的流程与要求
3. 掌握见面问候、握手、接递名片、介绍、接打电话等日常礼仪
4. 掌握挡驾工作技巧
5. 学会处理突发、应急事件



### 教学演练



### 项目导入

小陈是天地建设集团公司总裁办公室综合秘书，在领导、同事和客户中口碑甚好。“做秘书是我的第一份工作。之所以现在看起来比较稳重，完全是从工作中锻炼出来的。三年多前，刚到这里工作时，觉得千头万绪，不知从何下手，挺困难的。而且那时年轻气盛，很多事情想得天真，现在则成熟进步了很多。”小陈谈起做秘书的感受。

“我不觉得从事办公室日常事务性工作就是打杂，相反这是一项对综合能力要求很高、很锻炼人的工作。每天能接触到这么多人、这么多事，得到这么好的学习、锻炼机会，感到自己很幸运。不管是办公环境的管理和维护，还是办公用品、办公设备的采购与发放管理，不管



是日常接待中的一句问候、一张名片、一次握手,还是突发事件的处理,虽然大都是些细微琐事,但秘书工作无小事,如果处理不好就有可能“牵一发而动全身”。因此,我们必须从小事做起,小事做好了,才能够做其他的事情。”小陈所说的“小事”主要指秘书日常工作,即办公室日常事务。

谈及于此,她深有体会地说:“做好这些工作应该具备良好的沟通协调能力和领悟能力。首先我要理解总裁的工作意图、思维方式和工作方法,才能及时、准确、完整地将政策、措施传达给被传达人,比如部门经理、下属各营业部负责人、基层职员,也就是很好地做到上情下达。另一方面,就是与同事之间,与各个部门之间、与各个老总之间沟通协调好,理解他们的工作意图、思想建议,将其向老总汇报,也就是下情上达。做好日常工作的另一个重要素质要求就是严谨、细致。因为秘书的工作都比较烦琐、必须沉下心去做事情,才能做到滴水不漏。就像胡雪岩说的‘八个壶七个盖’,你要同时保证每个茶壶上都有盖,所以日常事务管理工作来不得半点马虎。”

谈起秘书工作中的棘手事情,小陈感触良多:“可以说意想不到的突发事件时有发生,包括业务方面的、待人接物方面的、老总的日常事务方面的。遇到突发事件,头脑一定要冷静,然后马上分析这种事情为什么这样发生,这样发生有什么后果,有没有办法来弥补,怎样使损失减少到最小。还有一种棘手的事情就是替老板挡驾。如果挡错了,肯定要挨骂;如果不挡,更要挨骂。这就涉及总裁秘书另外一种很重要的素质,就是在坚持原则的前提下,委婉地灵活应变的素质。比如说,有人没有提前约好,直接要求找老总。你就要出去见人家,首先问清楚客人的身份和来访意图。一般的客人都会详尽地告诉你,他来找老总有什么事情。如果老总正在开会,你就要根据他所要谈的业务性质,如是跟投资业务有关,还是跟研究业务有关,告诉他‘老总正在开会,与其在这里久等,还不如我介绍您见一下我们主管这方面业务的××副总’。当然也有客人情绪比较激动,架子比较大,非要见老总不可,这时候,作为秘书,态度一定要好。不管客人做得多么不对,都不要与之计较,你的态度还是要很热情、很亲切。”

小陈告诉我们,日常工作中最频繁的事就是接打电话、接待来访,每天需要应付的电话很多,需要面对形形色色的客户,大量的找老总的电话都要在秘书这一关过滤、挡掉。作为秘书,要保证领导有时间来思考一些全局性、长远性的问题。“让我挡下的电话至少有三分之二,这倒不是我这个人故意刁难谁,而是这样对老总有好处,对公司有好处,真希望客人能理解我。”小陈如是说。

小陈经常对自己说:“日常工作中,每个人都可能成为我的老师。”她并不认为办公室工作就是些跑跑腿、打打杂的活儿,相反,能够在工作中培养自己多方面能力和综合素养,如敏锐的观察能力、沟通协调能力和领会领导意图的能力等,这些能力都是通过观察、学习和实践得来的。



## 实训任务

**任务1** 根据所学内容和小陈所谈的办公室工作方面的感受,请你谈谈秘书接待来访者时怎样给对方留下良好的第一印象。

**任务2** 模拟表演小陈遇到的如下接待工作场景:(1)在会议上遇到客户,但是她实在想不起对方的名字;(2)在展销会上向客户介绍公司的某同事;(3)来客未经预约,坚持要见总经理;(4)在办公室里与陌生人握手并交换名片。

**任务3** 小陈到办公室工作一年后,各方反映不错,领导让她在一次有关办公室工作座谈会上,结合办公室事务管理特点以及自己的工作实际,谈一谈办公环境维护管理方面的主要做法。小陈该如何准备?

**任务4** 国庆将至,领导要求小陈安排好国庆节期间的值班工作。请设计制作值班安排表、值班日志表和突发事件应急预案,并向值班人员说明值班期间应注意的事项。

**任务5** 办公用品的采购、保管和发放在很多人看来是很简单、细微的事情,但很多公司在这方面却显得很杂乱,请思考1~2条建议在小组内进行讨论。

**任务6** 集团公司总裁办新来一名秘书小王,领导要求陈秘书向新来的王秘书介绍有关办公室挡驾工作的经验,请以学校某栋办公楼为实训场地,两人一组,演练口授挡驾技巧的过程。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地:模拟会议室、多功能教室、模拟办公室;实训设备:计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等;投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景,播放PPT多媒体课件或相关视频影像资料,布置工作任务环境,组织扮演主要岗位人物角色,营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练。





(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料 / 提交文案 / 角色扮演 / 设备实操 / 开放式讨论 / 自由辩论 / 即兴演讲 / 案例赏析 / 实地参观考察 / 社会调查。

### 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时,课外实训 4 学时。



## 进阶实战



### 情景描述

天地置业有限责任公司实行“朝九晚五”作息制度。临近年关,原本工作节奏快的公司办公室更显紧张忙碌,12月28日(星期五)这天,办公室潘主任因出差在外学习未归,她交代王秘书负责协调处理办公室日常工作。上午 8:30,王秘书便开始了忙碌的一天,如下是他一天的工作情况记录(部分)。

#### 【场景 1】

8:30 提前半小时抵达办公室。整理仪容,检查办公用品与文具。整理总经理办公室:(1)打开空调,调节温度,并注意换气;(2)擦拭写字台、衣帽架等家具上面的灰尘;(3)给领导削好铅笔,补充办公用品,如别针、夹子等。整理好笔筒里的铅笔、钢笔等,并排朝手这边,以提高工作效率;(4)给办公室的花卉浇水,检查摆放的鲜花是否需要请花木公司的人来更换;(5)检查纸篓里是否有未倒的垃圾;(6)确认钟表和日历是否指示正确。

#### 【场景 2】

9:00 整理部门办公室和公共区域环境卫生,检查手头的工作,打开电脑,查收部门和总经理电子邮箱,将两份重要商务信函打印出来,放入文件夹中,用红笔将与本公司或本行业有关的重要信息标注出来,以提醒上司注意,并将当天早晨收到的报纸、杂志一同置于总经理案头,待领导批阅。

9:05 刘总经理进办公室后,根据领导的习惯和爱好,给领导沏茶。

#### 【场景 3】

9:10 敲门进入刘总经理办公室并做听写记录。刘总交代了一下他的近期出行计划,递

给一张他外出期间需要处理和督办的事情，并当面嘱咐不要随便透露领导外出的时间和地点，这段时间潘主任也不在公司，如需要可找他人帮忙，遇有棘手的事情要及时向谢副总经理（分管行政工作）请示汇报。

### 督 办 单

王秘书：

近期请督办如下事项：

1. 人力资源部拟定的《2013 年度员工薪酬福利方案》周五上午要提交领导班子讨论；
2. 规划发展部起草的天地家园项目合作开发协议明天上午传真给律师把关；
3. 跟踪天地湾小区 4 栋 805 业主反映的漏水问题，要求物业公司调查落实，反馈相关处理结果。

12 月 28 日

#### 【场景 4】

9:30 集团公司战略投资管理部经理带着一投资公司的领导进入刘总经理办公室，商谈有关投资开发天地·城市广场项目的问题。

王秘书正在办公室埋头整理报纸、信件，全然不知有人去找刘总。这时，电话铃声响起：“小王，泡两杯茶来。”

小王感到很突然，这时才知有客人来了，连忙起身去泡茶。刚走进刘总经理办公室，他就听到投资公司的领导在调侃道：“刘总可真是爱读书人啊，满桌子的书，哈哈！”看着桌上有些凌乱的报纸和书刊，刘总有些尴尬，脸上陪着笑容。王秘书顿时一阵脸红，这才记起早上忘记帮领导整理办公桌上的资料了。

回到办公室，刘总经理又打来电话问王秘书要名片。“刘总，真不巧，您的名片用完了，正在印制的新名片要下午才能送过来……”领导又一次陷入难堪境地。

#### 【场景 5】

10:00 办公室电话铃响起，是一位盛怒的业主谭小姐打来的，对方开口便称无论如何要与公司总经理直接通话，她不相信总经理已经外出，经过再三询问并稳定其情绪，最后王秘书得知事情原委：业主因出差期间没人在家，未及时缴纳物业管理费，家里水电都被物业公司无条件停了。王秘书应允她立即查明情况，并承诺尽快打电话回复她。

刚放下电话，广告公司也来电说他们承接制作的贺年卡样本已经设计好，问是否可以先将设计稿电子版发来请领导审批定稿，以便尽快安排印制。王秘书当即要求对方将设计稿发



至公司电子邮箱,并请刘秘书帮忙查收广告公司发来的邮件。自己立即致电物业管理处,核实谭小姐反映的问题,物业管理处答应马上找相关人员调查情况,11点以前回电告知。

王秘书在记录本上记下跟踪督办事项:物业管理处11点前反馈业主信息;查收并转发贺年卡电子设计稿给主管领导,跟踪领导审批意见。

这时,工程管理部唐经理打来电话说公司办公楼一楼的库房突然起火,原因还不明确,要求办公室协助处理一下。

### 【场景6】

11:00 公司机要人员黄姐因出差在外,印信管理工作暂交由王秘书代办。这天,和他同一批进入公司的同事小李来办公室办事,自称要盖两个单位公章,出于信任,小王随手把公章交给了小李,小李把公章拿出了办公室。不久,小李过来交还公章,并请王秘书开具介绍信,王秘书二话不说,撕了一张公司统一印制的介绍信,盖个章就交给了小李。

### 【场景7】

14:30 营销策划部同事过来领用办公用品,刘秘书为其办理了领用登记手续,并检查了库存,发现上次采购的办公用品已所剩无几。正好又是年底,王秘书提醒他对本年度的办公用品及耗材采购情况做个盘底和统计,并制定明年的办公用品采购预算方案。



## 训练任务

**任务1** 这份工作记录描述了王秘书一天工作的几个场景,也是办公室日常事务的详细反映,指出该工作记录中王秘书承担了哪些办公室日常事务,请详细列明。

**任务2** 假如你是王秘书,请妥善安排好公司2014年元旦值班,制作好值班安排表,呈请领导审批。

**任务3** 场景3中,刘总经理为何两度尴尬?王秘书哪些工作没有做到位?他应该如何做好这些工作?

**任务4** 场景4中,面对情绪激动的投诉客户,你如何妥善地对待?分组进行情景模拟并课堂演示。

**任务5** 你收到的一大堆信件、报纸和电子邮件,其中有给总经理的,也有给本部门和其他领导、部门的,请你快速地进行分拣,并说明依据。

**任务6** 场景5中,你将如何应对突发性的火灾事故?请制定一份突发性事件应急预案。

**任务7** 请指出场景6中,王秘书在公章和介绍信使用方面的错误行为,并说明印信使用的规范做法。

**任务8** 场景7中,假如你是刘秘书,由你负责公司办公用品和办公设备的采购、登记入库和领用发放,请你提出一份详尽的年度采购方案,并设计配套的办公用品采购申请表、

入库登记表、领用表、库存记录表等。

**任务9** 检查你平时生活中接听、拨打电话的用语是否符合礼仪规范，做出自我评价。如果你将接到来自如下不同角色的电话：《秘书实训》课老师、打错电话的陌生人、曾实习单位的同事、学院学工办主任、应聘单位人力资源部主管，自行设计对话场景，演练拨打、接听、转接电话的过程，展示电话礼仪。

**任务10** 收集一些有关突发事件的故事、案例以及相应的处理办法和措施等，先将案例内容相互交换，独立思考，拟出自己的处理思路，再相互进行讨论，对照看看自己的想法与突发事件实际的处理方法有何异同。



## 能力拓展

### 拓展1 处理突发事件能力训练



#### 小案例

2013年9月21日早上七点四十分左右，天地建设集团公司办公室刘秘书刚到公司，便接到一个紧急电话，对方慌慌张张地说公司的天地家园项目部工地发生严重的集体中毒事件，要求他立刻跟领导报告，并迅速赶到工地现场处理情况。放下电话，刘秘书一边跟主管领导电话汇报，一边往工地方向赶去。快到工地时，他远远地看到五辆救护车扬起一片尘土朝医院呼啸而去。经过了解，工地民工都是由于吃了附近一家米粉店的早餐，从而引起的食物中毒。

秘书部门和秘书人员经常要负责处理或协助处理类似上例中的突发事件，这就要求秘书人员努力提高处理突发事件的本领。下面以上案例为例来具体说明一下如何处理。

1. 接到突发事件报告后，及时向领导汇报现场初步情况，包括事故发生时间、地点、死亡人数、发病情况、已采取的措施等。
2. 迅速成立突发事件处理小组，确定组长、成员和相关人员，及时赶赴现场组织参与事故调查处理工作。
3. 立即开展突发事件处理，其程序如下所述。

(1) 抢救受害者。应尽快使受害者脱离事故现场，防止其继续遭受有害因素危害。及时将病人送往医疗机构救治：对危害较轻、暂无临床表现者，应适当安置，认真进行观察。将受害人员注册登记，登记表中包括受害人的基本情况及疾病表现，是否送医院治疗、安置地点等，以免遗漏受害人，并为下一步调查作准备。



(2) 消除有害因素。根据事故现场特征和受害人的临床表现,迅速做出事故原因的初步诊断,采取有效措施,防止有害因素继续危害人群。

(3) 保护现场。在优先抢救病人的前提下,采取有效措施,尽可能保护好现场。

(4) 调查取证。取证材料包括:采集可疑有害因素样品,现场进行有害因素检测,受害人员个案调查,有关人员询问笔录,现场录像、录音等。根据现场具体情况,收集一切有关资料。在查明发生危害健康事故原因的基础上,提出对事故责任人的处罚意见。针对公共场所经营单位存在的实际问题,从技术上指导事故单位制定卫生预防措施,并认真监督实施,防止事故再次发生。

(5) 追究事故责任。根据调查结果和所获证据,依法处罚事故责任单位或责任人。

4. 总结上报处理情况。事后要及时将事件调查处理结果及相关资料等汇总上报并归档。总结上报材料包括:环境污染事故基本情况(发生时间、地点、单位、原因、污染物名称、现场监测结果等);流行病学资料及实验室检查资料(暴露人数、发病人数、死亡人数、主要临床表现、实验室检查结果和诊断等);处理措施及处理情况(相关卫生监督、行政处罚文书等)。

### 【拓展训练】

生活中你遇到过类似的突发事件吗?周围的人是如何处理的?作为秘书人员应当如何应对日常工作中的突发应急事件?就案例中的食物中毒事件,请制定一份《天地置业有限责任公司突发事件应急预案》。

## 拓展2 挡驾艺术训练



### 小案例

《宋史·苏轼传》记载,元丰末年,杭州僧人净源死后,他的徒弟乘海船到高丽将净源的死讯告知高丽王子义天,义天则派僧徒来中国祭奠净源;同时,带来了高丽国国母所送的两个金塔,为宋朝皇帝和皇后祝寿。当时苏轼任杭州知州,面对高丽国僧徒向皇帝转呈礼物的请求,他果断地拒绝了,并立即上表朝廷报告这件事的原委,提出周详的处理意见。苏轼在上奏的公文中这样说:“我认为高丽国因为派人来祭奠一个亡僧,就趁便让他带来了国母给本朝帝后的礼物,这样做真是轻率无礼到了极点!要是朝廷收了而不回赠,或者回赠太轻薄,那么他们今后就有了对我们无礼的借口;要是收了礼物而回赠很丰厚,那就是以重金来回报他们轻微而失礼的馈赠了。我已经令主管的官吏将他们带来的进奉状退还了,并特别对那位高丽僧人说:朝廷的制度很严,地方官不敢擅自奏闻外国僧人来往的事情。我料这个僧人一定不肯善罢甘休,他会说本国派他来进献礼品,若不给他上奏,回国后就要重重得罪。我打算在他的状书上写个批语——‘地方官不能向朝廷上奏不是他职权范围内的事情,高丽国没

有正式发文，因此这件进奉状我不能转呈给朝廷，请持状回国复命。’这样的处理，是以我地方官的名义给他们的答复，不是朝廷拒绝他的礼物，似乎是一个比较稳妥的办法。陛下如认为可以，请下诏批准施行。”

（资料来源：《秘书》，2007年第3期）

从现代秘书挡驾的角度来看，苏轼的处理至少在三个方面值得肯定：一是定位准确。苏轼认为，高丽国国母送礼给宋朝帝后，这是两国元首间很重要的外交事务，高丽国应该派专使，上呈专文。现在却通过转呈的形式乘便而为，这是无礼的行为。二是采取最佳解决方案。苏轼的处理方式又不是鲁莽的，他仔细分析了可能遇到的几种情况，从维护皇帝尊严的角度，果断将进奉状退回。考虑到那个僧徒可能会纠缠，又机智地以职权所限作借口，既不失泱泱大国的气度，又为当朝皇帝保存了威严。三是主动说明事情原委。决策正确与否，往往关系到事业的成败，苏轼作为一代名臣，辅助决策时主动果断，不明哲保身，事后能坦陈主张，而不贪功，真正做到了主动辅助而不越权，体现了挡驾的艺术和技巧。

秘书挡驾的对象是找上门来的同志，其层次有别，事项的轻重有别。秘书对来者要有正确的认识和态度，它是秘书协助领导理顺工作，帮助下级或群众解决问题的机会，也是提高协调和社交能力的机会。秘书人员要讲究工作艺术，对来者都要热情接待，给予关照协助。来者是办事的，不是走亲访友。因此，挡驾的重点也要放在办事上。办事是以理、以法为准，将来者要办的事情弄清楚，然后进行分析归类，属于哪个部门管的就归哪个部门去办。大致有三种情况：一是属于领导审批和需要急办的事项，要立即协助来者找主管领导办理；如果领导不在或一时找不到，可将事留下，抽空再找领导，有了结果马上转告；二是属于职能部门管理的事项，协助来者找职能部门办理；三是涉及多方面的事项，应以开会方式解决为好，建议领导主持开会，召集有关方面人员参加，统一安排布置，妥善处理。

挡驾工作是代表单位进行的，应该注意维护单位的良好形象，克服那种“门难进、脸难看、话难听、事难办”的作风。对来者的态度要冷静、谦和、诚挚，要有好风度、好品德。对一些缠身棘手的事项，也要有耐力。不能以烦对火，以火对暴，把事情弄僵了。挡驾过程中，应注意语言艺术和应变能力，应变能力要通过语言艺术表达出来。接待的语言有规律可循，对平级或下级的同志，其语言的基调是谦虚磋商供参考的口气，但又不能离开大原则；对上级的语言基调则是多用请示报告、探询的口气，切不可不懂装懂。

### 【拓展训练】

1. 寝室里常会遇到贸然前来推销产品者，此时你是如何应付他们的？以寝室为单位，分别推选一名代表上台陈述各自的应对办法，其他人员讨论是否妥当。
2. 设置若干秘书工作场景，两人或多人一组，运用挡驾艺术，演练挡驾工作过程。





## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。





## 实训项目结果性材料与成绩考核表

[illegible]

填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业 ☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）。

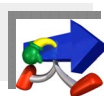
2. 实训成绩计算方式: 实训成绩= 自评分×20%+小组评分×30%+指导老师评分×50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目六

---

# 公文处理与档案管理



### 实训目标

1. 了解公文种类、格式、适用范围、行文规则、行文关系以及公文处理工具
2. 掌握平行文、下行文和上行文的发文与收文处理程序
3. 掌握公文归档与公文管理的方法
4. 掌握主要公务文书的拟写
5. 掌握公文审核、传阅的要求和办法



### 教学演练



### 项目导入

2013 年是××天地建设集团有限公司实施“十二五”发展战略的第一年，公司在实现良好生产经营业绩的同时，培养锻炼了一支高素质的员工队伍，特别是中层以上管理人员成长速度和素质提升较快。

为全面评价集团公司中层管理人员一年来的履职情况，12 月 4 日上午，集团公司党政联席会研究，将于 12 月份在全司范围内部署开展中层管理人员年度综合考评工作。领导要求办公室负责制发文件，并认真组织开展考评工作。办公室陈主任将通知起草任务交给了刘



秘书。

12月4日下午，刘秘书将附有发文稿纸的《关于做好2013年度集团公司中层管理人员综合考评工作的通知》公文草稿交给陈主任审核。陈主任审核后，刘秘书将审核稿分别送至谢副总经理会签、杨总经理签发。

12月5日上午，刘秘书又仔细地检查了一遍通知的正文内容，将领导签发的通知编上发文字号，即“天地党发〔2013〕30号”，写在发文稿纸的相应栏内，经校对确定无误后，便把这份发文稿拿到文印室，交给办公室文员小周打印成正稿，并交代她印制30份。

半个小时后，刘秘书将打印好的文件正稿从文印室取回，交给机要员小王逐一盖章，并在发文登记簿上填写好相关内容。

12月5日下午，刘秘书将文件发送至总部各职能部门和下属各子分公司。

2012年6月，国家质量技术监督检验检疫总局和国家标准化委员会联合发布的新的国家标准《党政机关公文格式》将公文各要素划分为版头、主体和版记三部分，规定公文一般由份号、密级和保密期限、紧急程度、发文机关标识、发文字号、签发人、标题、主送机关、正文、附件说明、发文机关署名、成文日期、印章、附注、附件、抄送机关、印发机关和印发日期等部分组成。”其中，公文标题、主送机关、正文、附件说明、发文机关署名、成文日期、印章、附注、附件等为主体格式。以下是××天地建设集团有限公司印发的一份通知的正本。

#### 卡片 6-1

## 中共××天地建设集团有限公司委员会文件

天地党发〔2013〕30号



### 关于做好2013年度集团公司中层管理人员综合考评工作的通知

各直属党委（党总支部）：

为全面评价集团公司中层管理人员贯彻“十二五”发展规划、推动企业战略实施的履职情况，依据《天地集团公司中层管理人员综合考核评价办法》规定，经集团公司党委研究决定，于2013年12月组织对集团公司中层管理人员开展年度综合考核。现就有关事项通知如下。

#### 一、指导思想

以党的十八大精神为指导，全面贯彻落实科学发展观，坚持党管干部、注重实绩、群众公认的原则和德才兼备、以德为先的用人标准，以业绩评价为导向，客观公正地综合运用述

职、民主测评、个别谈话、调查核实等定量考核与定性评价的方法对考核对象进行综合考核评价。通过考核,充分调动中层管理人员队伍工作积极性和创造性,进一步加强子分公司领导班子建设和中层管理人员队伍建设,不断开创工作新局面。

## 二、组织领导

成立天地集团公司 2013 年度干部综合考核评价工作领导小组。

组 长: ×××

副组长: ×××

成 员: ×××、×××、×××、×××、×××、×××、×××、×××

领导小组下设四个考核工作组,考核工作组成员及对口考核单位具体安排如下:

### (一) 第一考核小组

小组成员: ×××、×××、×××

考核单位: ×××公司、×××公司、×××公司

### (二) 第二考核小组

小组成员: ×××、×××、×××

考核单位: ×××公司、×××公司、×××公司

### (三) 第三考核小组:

小组成员: ×××、×××、×××

考核单位: ×××公司、×××公司、×××公司

### (四) 第四考核小组:

小组成员: ×××、×××、×××

考核单位: ×××公司、×××公司、×××公司

## 三、考核说明

(一) 考评程序。根据《天地集团公司中层管理人员综合考核评价办法》规定,考评程序为年度述职、民主测评、个别谈话、调查核实、综合评价、审定和反馈、资料归档七个环节。

(二) 大会述职。分公司班子成员在本单位中层以上管理人员和部分员工代表等相关人员参加的述职大会上个人述职,集团公司职能部门主要负责人在集团公司领导及总部主管以上人员参加的考核大会上述职,述职时间为 8~10 分钟。

(三) 考核时间。从 2013 年 12 月 12 日至 2013 年 12 月 16 日。各单位具体考核时间详见《2013 年度中层管理人员综合考核时间安排表》(附件 1)。

(四) 考核方式。根据考核的具体维度,采取下级评分、同级互评、上级评价的方式进行一次考核评价,以上级评价的方式进行二次评价,对参评人员 5 人(含 5 人)以上的去掉最高分和最低分。

(五) 考核认定。分类排名中,根据考核评分由高到低,在末位 10%即属于基本称职和不



称职人员进入二次考核评价。但对一次考核评价中工作碌碌无为、个人业绩不佳、群众反映强烈,经考核小组和纪检监察部门调查属实的,报集团公司党委研究决定,直接确定为不称职对象,不再进行二次考核评价。

#### 四、工作要求

(一)考核工作组人员要严格按照综合考核评价方式及程序实施考核,客观公正地反映情况。

(二)考核对象要正确对待考核工作。考评者要本着认真负责、公平公正的态度,严格按照“271”强制分布原则填写《天地集团公司中层管理人员综合评价表》(附件2),一经发现不按要求评价打分的,考核工作组要及时组织重新评价。

(三)述职报告要紧紧围绕年度工作计划来展开,述职报告的开头要以简洁文字说明所担负的具体职责和年度工作计划。述职报告的主体部分主要陈述履行职责情况,并对履职过程的得与失进行深入分析,客观回答称职与否的问题。主体部分应包括三个方面的内容:一是针对本年度任务完成情况,取得的主要工作成绩;二是未完成任务及存在的不足;三是今后工作的努力方向和打算。述职报告的结尾可简述一下自己对自己的评价。

(四)上报时间。考核对象填写《天地集团公司中层管理人员综合考核登记表》(附件3)和撰写1500~2500字的个人述职报告,以上材料由各单位党委(党总支)负责集中收集,打印一式一份并报电子文档,于2013年12月9日前报集团公司党委组织部×××处(联系电话:××××××××)。

- 附件: 1. 2013年度中层管理人员综合考核时间安排表  
2. 天地集团公司中层管理人员综合评价表  
3. 天地集团公司中层管理人员综合考核登记表

××天地建设集团有限公司(印章)

2013年11月22日

---

抄送: 集团公司领导, 总部各部室。

---

××天地建设集团有限公司办公室

2013年11月22日印发

12月6日,天地建设集团有限公司办公室收到宏远建设集团有限公司发来的一份《关于合作开发宏远家园项目的函》。由于办公室新来的秘书小张不熟悉文书处理业务,办公室陈主任对他进行了短期的培训。

“你可以看看这个收文处理流程图,先大致了解一下公文处理的基本程序。”陈主任接着说:“收到文件后,应当先进行登记。特别是重要文件,要记得将文件的主要内容摘登在收文登记簿上,以方便查找。”并随手递给他一本“收文登记簿”,逐项示意相应栏目应该填写的内容。

“登记清楚后,取出《文件处理笺》,填上基本内容,交给我拟办,也就是提出初步办理意见,再将文件处理单夹在来文原件上,一起拿到总经理办公室,呈杨总批示。”

在陈主任的指导下,小张完成了收文登记、文件校核和填写文件处理单等程序。

陈主任在拟办栏内写好拟办意见后,便交给小张送杨总审批。其拟办内容为:“拟请经营发展部与对方沟通洽谈。妥否,请杨总批示。”

半个小时后,杨总审阅完毕。小张从杨总办公室取回了文件。领导批示意见为:“同意。请经营发展部做好对接工作。”

于是,陈主任吩咐小张:“你将这份通知和办理意见,交给经营发展部李经理,请他负责办理。经营发展部是具体承办部门。12月9日前,你注意催办一下,别忘记了。”

12月10日,李经理与对方沟通洽谈后,在文件处理单上填好了办理结果、办理日期和其他有关内容,然后和通知原件一起交还给张秘书。

“此时,文件便进入了立卷阶段。对有保存价值的、与公司有关的重要文件都要注意立卷归档,这样收文办理工作就基本完成了。其他文件的处理程序基本差不多。”陈主任说,“你以后要在日常工作中多加强业务知识学习,努力在实践中提高办文水平。”



## 实训任务

**任务1** 收集、观摩公文处理过程中的各种工具,说明其具体功能、使用环节和运转流程。

**任务2** 请按照以上发文流程,自行分组(三人一组,分别扮演杨总经理、陈主任和刘秘书角色)演示发文办理过程,并将相应内容填写在发文稿纸上。注意要在发文登记簿上做好发文登记。

**任务3** 请分别指出《关于做好2013年度集团公司中层管理人员综合考评工作的通知》的各公文要素。

**任务4** 收到宏远集团发来的函件后,作为办公室张秘书,你将如何按程序做好这项收文办理工作?四人一组,分别扮演杨总经理、办公室陈主任、经营发展部李经理、张秘书,演示此文件的办理过程。

**任务5** 集体学习《党政机关公文处理工作条例》、《党政机关公文格式》,对不理解和难



解之处请专业课老师或秘书工作者指导帮助。

**任务 6** 两人一组,分别扮演秘书和档案管理员,利用相关工具,模拟演练文书立卷归档和档案移交的过程。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地:模拟会议室、多功能教室、模拟办公室;实训设备:计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等;投影仪、麦克风、音响等

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景,播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料,布置工作任务环境,组织扮演主要岗位人物角色,营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

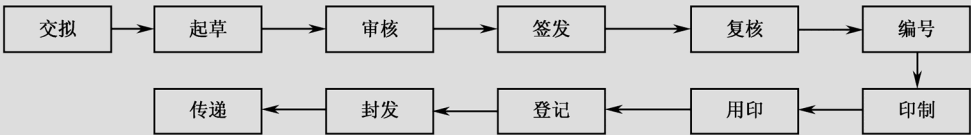
### 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时,课外实训 4 学时。

### 5. 实训卡片资料

卡片 6-2

天地建设集团有限公司公文制发流程图



卡片 6-3

天地建设集团有限公司发文稿纸

发文字号 ( ) 号		文件形式		缓急		密级	
签发				会签			
办公室审稿				是否受控		共印 份	
主 送							
抄 送							
拟稿部门		拟稿人		核稿人			
附 件							
标 题							

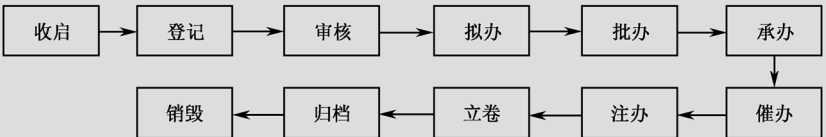
卡片 6-4

天地建设集团有限公司发文登记簿

序号	发文日期	发文字号	文件标题	成文时间	秘密等级	缓急程度	附件	份数	主送机关	抄送机关	签收人	归卷日期	存档号	备注

卡片 6-5

天地建设集团有限公司收文处理流程图







卡片 6-6

天地建设集团有限公司收文登记簿

收文 序号	收文 日期	来文 机关	来文 标题	来文 字号	秘密 等级	缓急 程度	份数	承办 单位	签收人	复文 字号	归卷 日期	存档号	备注

卡片 6-7

天地建设集团有限公司公文处理笺

来文机关		来文字号		秘密等级	
文件标题		份数		紧急程度	
拟办意见：					
批办意见：					
处理结果：					

卡片 6-8

天地建设集团有限公司归档文件目录

件号	责任者	文号	题名	日期	页数	备注



## 进阶实战



### 情景描述

长远建设集团有限公司于 2012 年 12 月承接了天地家园二期工程，工程造价 2 864 万元，项目经理晓云，目前工程已经基本完工。至 2014 年春节前，工程内外粉刷基本完成，但脚手架、井架尚未拆除。建设单位已累计支付工程款 1 878 万元，另外建设单位应施工单位要求，还分别于 2013 年 8 月和 11 月累计借款给施工单位 250 万元。经查，自开工以来，建设单位均按照合同规定支付工程款，未发现有拖欠工程款的行为；建设单位和施工单位也没有因工程质量问题产生过纠纷。

2013 年 11 月 12 日，区劳动保障监察大队接到该工程粉刷班组 50 位民工投诉，反映施工单位长远建设集团有限公司拖欠其 23 万元工资。区劳动保障和建设部门立即对此进行调查，多次召集建设单位和施工单位项目负责人协商，告知其有关规定，并督促长远建设集团有限公司天地家园项目负责人及时解决农民工工资问题。但长远建设集团有限公司主要负责人始终未到现场处置，对劳动保障和建设部门的处置意见不予执行，致使民工工资问题一直得不到解决。为此，区建设部门依据劳动保障部门的《监察建议书》，于 2013 年 11 月 25 日动用 23 万元欠薪保障金将问题暂时予以解决。

2013 年 11 月 28 日，该项目部其余 25 个班组的 70 多位民工到区政府大楼集体上访，要求帮助解决其被拖欠的工资问题。区政府高度重视，及时启动应急预案，由区政府牵头成立了欠薪应急处置领导小组，组织劳动保障和建设部门进行调查处理。各部门根据职责要求，按照依法办事、妥善处理、教育疏导、防止激化和及时果断的处理原则，一方面对施工单位拖欠农民工工资问题进行全面核查，及时处理解决；另一方面，积极做好农民工的安抚工作，动用了 3 万元欠薪保障金解决被欠薪民工滞留期间的生活问题，稳定民工情绪，维护社会稳定。同时，及时向上级主管部门汇报情况，并与市建设局联系，要求支持配合。经核实，天地家园二期工程项目共拖欠农民工工资达 360 万元。11 月 30 日，区劳动保障部门向长远建设集团有限公司发出《限期改正指令书》，要求该公司在法律规定的时间内支付民工工资，但长远建设集团有限公司未予执行。在该事件的处理过程中，尽管有关部门再三要求，但该公司法定代表人以工作忙为由，始终未到现场协助处理。

经大力协调、多方工作，最后由建设单位天地置业有限责任公司先行支付 180 万元垫付农民工工资，以解燃眉之急。12 月 3 日上午资金到位，在区劳动保障和建设部门的协助下，当天下午将工资款发放到农民工手中，使农民工在春节前顺利返乡。

另外，据有关方面反映，长远建设集团有限公司在邻省承接的房地产项目也存在拖欠民工工资现象，并引发多起民工闹事事件，给全省建筑业造成了恶劣的社会影响。



鉴于以上情况,根据建设部《建筑市场诚信行为信息管理办法》和关于处理建设市场不良行为的有关规定,12月7日,省建设厅发文决定对长远建设集团有限公司严重拖欠农民工工资事件予以全省通报批评,要求其停业整顿六个月,记入企业不良行为记录档案,自发文之日起在全省公示一年,并对项目经理予以全省通报批评,一年内不得担任大中型建设工程项目的施工单位项目负责人,记入注册执业人员个人不良行为记录档案,自发文之日起在全省公示一年。另外,通报还要求各地有关部门可根据相关规定,对长远建设集团有限公司和注册建造师在市场准入、招标投标、评优评奖等方面予以限制,以此引起全省各级建设行政主管部门和建筑施工企业对农民工工资支付工作的重视,严肃工作纪律,落实工作责任,完善突发事件应急处理机制,确保不因拖欠农民工工资问题而发生恶性事件和群体性事件。



## 训练任务

**任务 1** 作为该省建设厅建管处办公室秘书,请起草一份关于长远建设集团有限公司严重拖欠农民工工资事件的通报。要求格式规范,文种正确,内容完整。

**任务 2** 描述印发该通报须履行发文的哪些程序,制作一份发文流程图,并进行幻灯片演示说明各环节的工作内容。

**任务 3** 假如你是该省建设厅办公室副主任,由你负责文稿审核,请从文稿主题、内容、用词和标点等方面与拟稿人做一次面对面的沟通,两人一组进行场景演练。

**任务 4** 根据制发公文的流程,自行分组确定相关岗位人员,进行角色扮演,熟知发文流程。

**任务 5** 假如你是长远建设集团有限公司办公室秘书,收到此文后,你将如何做好收文处理工作?自行分组制作有关道具,课堂进行情景剧表演。

**任务 6** 如果由你负责督办此项工作,请提出具体的督办意见。要求列出督办方法、督办内容、督办进度,并对督办事项落实情况进行反馈。

**任务 7** 制作一份符合公文规范的文件,课堂内进行赏析和点评,总结归纳公文制作过程中容易出现的问题,并进行 PPT 演示。

**任务 8** 经过此次事件,省建设厅与省人力资源和社会保障厅决定针对农民工工资拖欠问题联合开展一次全省性的大检查活动,请以省建设厅办公室秘书的身份,制作一份规范的通知文件,印发至全省各有关单位。制作完后提交老师审核评议;或两人一组,一人拟写,一人审核。



## 能力拓展

### 拓展 1 公文审核能力训练

公文的审核,是指文书处理综合部门的核稿人员对承办部门草拟文稿的审查、核对、把

关,并提出审核意见或写明审核情况,最后呈领导人审签的全过程。具体来说,公文审核应把好政策关、文字关、格式关和程序关。

### 1. 政策关

(1) 审核公文所反映和体现的基本立场、观点,所提出的意见、措施、办法和要求,以及所得出的结论,是否符合党和国家的有关方针、政策、法律、法规、规章以及上级的指示、决议,同现行有关规定有无矛盾。

(2) 对于因情况变化而需要对原有政策做出变更或提出新的政策规定的,应与有关部门协商并就其必要性、可行性做出文字说明,同时在表述上注意前后之间的衔接,并要求有关部门附上原有政策规定的文件材料,供审签领导把关。

(3) 文稿中的内容有无政策界限不清,或把政策界限规定得过死、过宽的情况。有没有党政不分、内外不分的问题。

(4) 文稿中的观点、提法是否正确,提的意见、办法是否符合实际,有无主观武断、片面的或者绝对化的问题。

(5) 文稿中所下的结论是否恰当,理由是否充足,收文机关是否能接受,文稿中结论涉及的其他部门是否经过充分研究商讨,意见是否统一等。如公文内容与法律法规和政策不一致,审核人员应提请起草单位弄清情况,根据法律、法规和政策会同有关部门协商修改。

### 2. 文字关

(1) 语言表述应准确、简洁和清晰。文稿要准确传达政令,如实反映情况,确切体现公文的内容和基本精神,观点明确;用语要精练,要用较短的文字简明扼要、准确地表达丰富而深广的内容,反对空话、套话;表述必须明白易懂,直达其意,不渲染。

(2) 篇章结构。要求文稿的层次清晰、条理清楚,中心明确,重点突出。必要时,要忍痛割爱,对文稿材料进行增删和改换,即删掉多余的段落,增补新的材料,增加某些引文。要从大处着手,通观全篇,注意内容和形式的统一,通盘考虑和处理文稿,防止顾此失彼,破坏公文结构的整体性。

(3) 逻辑。要求概念准确、判断恰当、推理严密、合乎逻辑。

(4) 语法修辞。用词要合乎语法规则,句子通顺、完整;无错别字、生僻字、怪字;无错用数码、标点符号;无滥用省略和简称。

### 3. 格式关

(1) 确定是否需要行文,行文名义是否得当,该由哪一级行文,行文关系是否正确。

(2) 文种使用是否合适。在行文中,“请示”、“报告”不分,或“请示报告”连用的情况常常发生。审稿时需要认真阅读文稿内容,审核文种使用是否正确。

(3) 标题有无毛病,发文字号、发文机关是否准确,会签中部门印章、领导签字是否齐全,附件名称前后是否一致,紧急程度或密级的标定是否恰当等。



(4) 正文中的人名、地名、数字的引用是否准确、规范。按照有关规定,除成文日期、部分结构层次序数的惯用语、缩略语、具有修辞色彩语句中作为词素的数字必须使用汉字外,其他均用阿拉伯数字书写。

(5) 公文的引用是否规范。引用公文应当是先引标题,后引发文字号。如果仅引用标题,或者仅引用文号,或者以公文的发文时间代替发文字号都是错误的。核稿人员在具体审核中,要认真核定,对不符合要求的文稿,要及时增补或更换,必须完整、准确后才能正式发文。

#### 4. 程序关

办文部门的同志在公文的形成过程中,文稿必须经审核人员的把关,然后按规定程序送分管领导签发。审核一般如下程序:

公文主办部门负责人审核→报公司主管领导签批→公司办公室审核(如公文需做较大改动,需提出修改意见,退回主办部门重新拟稿)→机要文印室印发→按规定验印、发文。

#### 【拓展训练】

找几份公文病例,分组进行审核。或两人一组,一人撰拟文稿,一人负责审核,演练公文审核的过程。

### 拓展2 公文传阅技巧训练

组织公文传阅是秘书人员的一项重要工作,即将需要领导阅知的公文集中在一起呈送给领导,让领导集中领会上级文件精神、掌握信息、交流认识、统一思想的过程。公文传阅不仅仅是将公文呈送给领导阅毕再取回的简单过程,它还需要一定的方法和技巧,这样才能取得最佳的传阅效果。

#### 1. 公文呈送要选择好时间

秘书人员给领导呈送公文,不是随便找个时间将文件放到领导办公室就可以了,需要掌握领导的工作规律和作息时间。比如,领导正在办公室开会,突然冒失地闯了进去,虽然送文件没错,但领导肯定会因此而被打断思路,即便你离开,领导的思路也难以马上转移到会议的中心议题上来。因此,给领导呈送公文一定要选择好时间。一般要尽量选择领导不在的时间,这样,既惊动不了领导,又让你有时间做一下公文的整理工作。

此外,还要考虑到领导的最佳精神状态问题。有些领导习惯早晨来到办公室先看文件。因为这段时间,注意力最容易集中,精力最充沛,阅读文件的效果也最好。当然,也有领导喜欢晚上阅读文件,这种情况就不能等到第二天早上才送文件过去。

#### 2. 公文要按内容的重要程度摆放

给领导呈送公文,还要注意一下公文的摆放顺序问题。一般来说,应按公文内容的重要

程度,将最重要的文件放在最上面,依次类推。因为,根据一个人的阅读习惯和特点,往往开始阅读时精力会很集中,时间一长,注意力就会慢慢减退。

如何确定文件的重要程度?这就要求秘书人员必须先阅读一下文件的内容,将与本单位有直接关系的文件放在最上面,而那些关系不大,甚至没有多大关系的放到最后。此时,大可不必将文件按来文单位的顺序或者文号摆放,首先应当考虑的是如何让领导达到最佳的阅读效果。此外,如果某些文件的内容有内在的联系,比如中央下达了如何减轻农民负担的文件,省里紧接着也有具体的实施意见和精神等,就应该将它们放在一起,这样领导阅读起来能够有所借鉴、对照、启发,能够达到最佳的思考角度和效果。



### 小贴士——按“先重要后一般”原则实施公文排序

#### (1) 先“急件”后“平件”

一般说来,领导每天都会在相对集中的一段时间批阅文件,另外领导在批阅文件的过程中可能会被一些电话、会见、会议所打断,把“急件”放置在最上方,可以较好地提示领导,使“急件”及时得到处理。

“急件”有很多种,与单位内部某阶段重点工作有关的文件是“急件”,上级有关部门临时召开紧急会议的通知是“急件”。或者虽然本是“平件”,但由于种种原因离文件所述活动或工作开始时间临近的也是“急件”。对于这类公文,秘书应当在第一时间送呈领导。

#### (2) 先“阅示件”后“阅知件”

文件按照呈送领导的目的不同可以分为“阅示件”和“阅知件”。相对而言,领导对于“阅示件”需要花费更多的时间和精力来了解事件的前因后果、来龙去脉。如《××部门关于申请增加编制的请示》一文,就需要领导掌握××部门现有编制情况、申请增加编制的原因、需要增加编制的数量等情况,以便做出批示,所以应让领导首先批阅这类“阅示件”。

而对于“阅知件”,如《关于×××担任中州职业技术学院院长的函》,此类公文领导只要知晓这一情况即可,一般无须做出决策或指示,对这类公文可以放在相对靠后的位置。

#### (3) 先“热点件”后“一般件”

每个组织或单位在不同时期都有不同的工作重点,相关的领导也会在某一时段更多地关注有关文件。如教学工作水平评估,是每个高校都高度重视的工作。“迎评”期间,与此有关的文件都应该是领导关注的“热点件”,这类文件的排序应靠前。

当然,所谓“热点”都有一定的时效性,有些事件在某一时段是“热点”,在别的时间段就不一定是“热点”了,这就要求秘书工作人员要关注国家的大政方针和时事热点,关注本行业、本领域的改革发展,对本单位的工作特别是与自身工作密切相关的领域要了然于胸,努力提高把握“热点”的能力。

#### (4) 先“分管件”后“相关件”

这一点对于服务副职领导的秘书尤其适用。一个组织或单位的副职领导都在明确分工的



基础上分管有关工作。一般说来,他们更多地关注各自分管领域的工作,对于有关的文件也应当做出明确的指示,这就要求秘书把这类文件排在相对靠前的位置。

而对于并非分管工作而只是相关工作的文件,相对而言就不如前一类“分管件”那么“重要”了。比如,《校团委关于举办××活动的请示》,对于主管团委和学生会工作的校领导来说,这是其分管的工作,该文件属于“主管件”;而举办该活动涉及场地使用问题,对于主管资产或产业的校领导来说,这是与其分管工作相关的领域,该文件属于“相关件”。明白了这些,如何进行文件排序、如何提高文件传收效率等工作开展起来也就游刃有余了。

### 3. 文件要趁领导不在时取回

领导阅知完毕,秘书人员应及时地将文件取回。取回文件也要遵循避免打扰领导工作思路的原则,应选择领导不在办公室时取出,除非有紧急情况。文件取回后,由于领导看完后顺序已经打乱了,所以,还必须将文件按以前的顺序重新整理后,再呈送给下一位领导。如果领导有批示意见,还要及时地去办理。另外,还要清点一下文件的份数是否和开始登记的一致。如果发现文件有缺失,还要及时问讯领导,追查下落,直到找到为止。

### 4. 公文传阅的其他技巧

除此之外,还有一些需要掌握的技巧。比如,领导的传阅顺序:如果某位领导外出,要及时将文件传给下一位领导,待这位领导回来后再补传;如果后面的领导有批示意见,还要将文件再回传给前面的领导阅知;如果文件的内容比较具体,应先给分管的领导送阅,其他的领导再延续阅知;如果涉及具体部门办理的,应在呈送给领导阅知的同时,复印送有关部门办理。还有,如果这次的文件提到了以前文件的内容,还需要将以前的文件提前找出来,以备领导查找等。这些问题需要秘书人员根据具体情况灵活地掌握,切忌过于死板,机械地、教条地、僵化地传阅。另外,还要注意一个实际问题,就是随着办公自动化程度的提高,复印机、计算机、网络等在办公室广泛地应用,文件的网络化已成发展趋势,但千万不能图省事,将需要领导阅知的文件复印多份,或者通过网络呈送给每一位领导。这样表面看是快捷方便多了,但却失去了文件传阅的意义和价值。因为这样做既无法集中领导的意见,也不利于领导之间的思想沟通(除非已经建成了规范的网上传阅系统)。

(资料来源:《办公室业务》,2004年第2期,有改编)

### 【拓展训练】

收集一批各种类型的文件,分组进行文件传阅训练。训练结束,学生谈谈传阅技巧应用心得体会,指导老师进行点评。



## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业 ☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。





## 实训项目结果性材料与成绩考核表

[illegible]

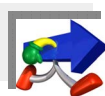
填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业 ☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）。

2. 实训成绩计算方式: 实训成绩 = 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目七

# 接待工作与交际礼仪



### 实训目标

1. 掌握正确的站、坐、蹲、走姿和肢体语言运用
2. 掌握商务接待、信访接待、客户投诉等的有关工作规范、流程和技巧
3. 掌握接待过程中的迎送礼仪、微笑礼仪、次序礼仪、着装规范
4. 掌握接待规格的确定、接待工作计划的制订
5. 掌握涉外接待礼仪



### 教学演练



### 项目导入

小王是天地置业有限责任公司新招聘来的一名接待秘书，她被安排在前台负责接待来访的客人和接转电话，并协助办公室杨秘书一起开展工作。如下是小王和杨秘书某天主要接待的工作描述。

**【场景 1】** 上午 8:30，一位自称与人力资源部吴经理预约好的客人提前 10 分钟到达。小王示意客人稍等，立刻前去告知人力资源部，吴经理说正在接待一位重要的客人，要 20 分钟后才能接见。小王转告客人说：“吴经理正在接待一位重要的客人，请您等一下。请坐。”



这时,电话铃声又响起,小王随意地用手指了一下旁边的椅子,匆匆接听电话。客人感觉受到慢待,不被重视,面露不悦。接完电话,小王似乎察觉到什么,赶紧为客人送上一杯水,与客人闲聊了几句,以缓解客人的情绪。

**【场景2】** 下午 2:30,小王正在前台接电话,忽然看见两位客人直接去往办公室。小王赶紧叫住他们。客人有些不耐烦地说:“我们上午刚来过,是找你们总经理的。上午的事没有办完。”小王说:“对不起,请你们稍等一下。我马上跟总经理联系。”总经理在电话里说:“我不想见他们,请你帮我挡一下。”

**【场景3】** 下午 3:00,办公室来了一位下属公司的办事人员。刚听到叩门声,杨秘书就赶忙放下手中的工作,说声“请进”,同时起身相迎。来客进屋后,杨秘书并未主动与对方握手,而是热情地招呼对方:“请坐,请坐,你有什么事需要我帮忙吗?”并详细询问对方如何称呼、在哪个项目工作、来公司总部办事是否方便,等等。她的热情接待给对方留下了深刻的印象,回去后还在同事中称赞办公室的杨秘书平易近人,没有架子。后来,办公室主任对杨秘书给予了表扬。

**【场景4】** 上午 11:20,小王正在前台接电话,电话是一个客户打来的,对方说之前预订了天地家园 3 栋房屋一套,并预付了定金 3 万元,由于前几天家里出了意外事故,已经没有足够的资金用以支付首付款,要求办理退房手续,并与营销中心沟通协商过,却没有结果,要求与公司领导通电话或当面反映情况。对方喋喋不休,小王插不进话,这时又进来两位客人,一位已经预约的,一位还未预约的。这让小王有些手忙脚乱,不知如何应付是好。

**【场景5】** 上午 11:50,杨秘书正在外面办事,由于下周一将有房地产同行单位前来公司考察交流企业品牌建设工作,办公室潘主任留给他一张备忘录,请他负责做好接待计划和有关准备。

### 备 忘 录

小杨:

下周一(12月13日)上午宏远房地产开发有限责任公司沈总一行3人(总经理、副总经理和办公室主任)将来我公司考察交流,刘总经理将参加接待客人,请你牵头先行拟订接待工作计划,准备好会议议程和接待用品,要小王一起配合布置好贵宾接待室。

潘 莉

12月10日

**【场景6】** 晚上 20:00,杨秘书正在家里看电视,潘主任打来电话,说下周一集团公司聘请的美国 ABC 战略咨询顾问公司将来我司调研了解有关情况。对方布朗总裁一行两人,周一下午 17:45 乘飞机抵达 A 市,请安排一下接机车辆,刘总经理将出面接待。对方在公司

停留两天时间，周三下午返回纽约。请做好接待计划和有关食宿安排。



## 实训任务

**任务 1** 回顾小王这一天的接待过程，检查和评价其接待工作存在的错误或不妥之处。分组讨论，每组推荐 1 名代表上台陈述其行为举止的对错。或将上述秘书工作的场景制作成小卡片并编号，以班级为单位，分组随机抽取，分别表演展示或说明如何解决接待工作中遇到的问题。

**任务 2** 如果遇到场景 2 中的情况，你将如何处理？分别扮演小王、来访客人、总经理和有关人员，演示小王处理该事的过程。

**任务 3** 场景 4 中，小王应如何处理才能使电话里的客户和来访客人都满意？分组模拟演练这一过程。

**任务 4** 请按照潘主任的要求，做好 12 月 13 日上午和 12 月 13 日晚～15 日下午的两项接待任务的工作计划，内容要求包括接待规格、日程安排和接待经费预算，做好后提交潘主任审核。

**任务 5** 场景 6 中，杨秘书应做好哪些接待准备工作？在接待美国 ABC 公司布朗总裁一行时，应当注意哪些涉外礼仪和禁忌？请从着装、车辆座次、迎送、介绍、着装、用餐、交谈、馈赠等方面提醒公司相关领导和同事，以电子邮件群发的方式发送相关资料。

**任务 6** 作为秘书，请分别为总经理和自己制订一份 12 月 13 日～15 日的日程安排表。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地：模拟会议室、多功能教室、模拟办公室；实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景，播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料，布置工作任务环境，组织扮演主要岗位人物角色，营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合



实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

### 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时,课外实训 4 学时。

### 5. 实训卡片资料

卡片 7-1

天地置业有限责任公司来电来访登记表

序号	来访日期	类型	来访人姓名	来访人地址	人数	联系电话	来访事由	办理结果	备注

卡片 7-2

天地置业有限责任公司客户预约登记表

序号	日期	预约客户姓名	预约客户地址	联系电话	预约事由	预约访问时间	预约访问对象	备注



## 进阶实战



### 情景描述

**【案例 1】** 天地建设集团有限公司总经理告诉办公室秘书小王，今天上午要集中精力写一份重要的报告，不希望被任何事情打扰。但不久，来了一位陌生人，说要向总经理洽谈一个合作项目。小王告诉他，今天总经理不在公司。谁知恰巧这时总经理打开房门，要小王进总经理办公室给他找一份文件。此情形令小王非常尴尬，只好解释今天总经理工作特别忙，不接待任何来访。客人非常不高兴地离开了。

**【案例 2】** 天地软件开发有限公司（是天地建设集团控股子公司）定于 9 月 28 日在省展览馆举办一次企业财务管理软件产品推介会，通知很快被寄发到各有关企业。日程安排表上写着 9 点介绍产品，10 点观看新开发的财务软件系统运行光碟，11 点洽谈业务。推介会当天，按照原计划安排，9 点钟本该正式开始介绍产品，可应该到的各有关企业代表却只到了三分之一。原来，由于通知中没有写明推介会的具体地点，加上公司接待人员不耐烦，对参会企业代表不够热情，引起了代表们的一片抱怨声。会议开始时已是 9:30，公司张副总经理做产品介绍及演示，内容十分丰富，以致 10:30 还没讲完。由于前面几项活动时间不够紧凑，结果业务洽谈匆匆开始，草草收场。

**【案例 3】** 天地建设集团有限公司办公室王秘书在机场接到从西藏来的客人后，征得其同意帮助客人提着行李，引导其乘车。她先把行李放入后备箱，接着，打开右前车门，请客人坐在司机旁并说：“坐这里视野好。”然后，自己坐到后右位。在从机场返回公司的路上，她热情地介绍着本地的风土人情和逸闻趣事，也谈到了自己的家庭和个人的经济收入。当她询问对方的家庭情况和个人的经济收入时，客人笑而不答。

**【案例 4】** 当来访客人走进天地建设集团有限公司办公室时，王秘书正在办公桌前打印一份文件，她向客人点点头，并伸手示意请客人先坐下。10 分钟后，她起身端茶水给客人，用电话联系好客人要找的部门，在办公桌前起身向客人道别，并目送其走出办公室。为此事，王秘书受到了办公室主任的批评。

**【案例 5】** 天地公司与日本三菱公司就某系列产品的制造专有技术转让事宜达成了意向，并签订了备忘录，6 月 12 日，日本三菱公司将来××省 A 市签订技术转让合同。得知该信息后，办公室立即着手准备签约仪式和接待准备工作。



### 训练任务

**任务 1** 案例 1 中小王的做法有何不妥之处？假如你遭遇类似场景，你将如何妥当处置？分两种情形陈述自己的想法并演示此时的场景：（1）客人进门说明来意后，你如何应



对? (2) 当上述案例中描述的情况已经发生, 你如何巧妙地向客人解释说明, 以免双方都陷入尴尬境地?

**任务 2** 从接待工作的角度, 分组讨论案例 2 中该公司新产品推介会活动失败的原因, 并说明规范的做法。

**任务 3** 案例 3 中, 小王接到客人后, 她的做法是否妥当? 请陈述理由, 指导改正, 并说明在接待过程中与藏族客人交谈时应注意哪些忌讳。

**任务 4** 案例 4 中, 王秘书的接待工作有哪些不规范之处? 模拟演练办公室主任批评王秘书的情形, 要求当面指出其错误和不妥的行为。事后, 请你代王秘书就此事写一份检讨书, 自查接待工作中的问题和不足, 并详细说明今后如何开展接待工作。

**任务 5** 案例 5 中, 假如你是天地公司办公室秘书, 请你负责制订接待工作计划, 要求包括接待规格、日程安排和接待经费预算。日方在公司停留时间为 6 月 12 日上午~14 日下午, 晚上乘飞机离开 A 市。观看电视或浏览网页中有关接待的新闻活动报道, 说明其接待属于何种规格并进行分析讨论。

**任务 6** 邀请社交礼仪专家或职业秘书前来讲学, 传授有关秘书接待工作和交际礼仪方面的知识和技巧, 做好学习笔记。

**任务 7** 着秘书职业装, 在课堂或公共场合进行职业形象和仪容仪态展示, 主要展示环节包括秘书规范的坐姿、站姿、走姿、蹲姿、微笑等, 以及相互握手、交换名片、介绍客人等行为。两人一组, 一人练习, 一人观看、记录, 相互进行纠错与矫正, 或请指导老师点评。

**任务 8** 分组创作并拍摄接待工作情景剧, 可自编自导, 或请老师指导, 观看礼仪光碟或电视剧中有关秘书参与接待工作的片段, 选取其中的某一场面(如向领导引见客人, 送客人去机场, 接待领导的朋友等), 时间以三分钟左右为宜。进行编辑制作后在课堂上播放互相欣赏和评价。



## 能力拓展

### 拓展 1 肢体语言运用训练

秘书在接待引领来访者时, 除了必要的公关口头语言外, 往往要配合运用一些必要的肢体语言, 增强接待的效果和质量。

在引路时, 秘书要配合对方的步幅, 在客人左侧前一米处引导。上身稍向右转体, 左肩稍前, 侧身向着来客, 保持两三步距离, 可边走边向来宾介绍相关情况。转弯或上楼梯时, 先要有所动作, 让对方明白所往何处。如要乘电梯, 则应先告诉客人楼层, 然后在电梯侧面按住按钮, 请客人先入电梯, 秘书进去后再按楼层键; 下电梯时也应请客人先行。

到达会客室或领导办公室前, 要指明“这是会客室”或先说声“这里就是……”, 进门

前应先叩门表示礼貌。得到允许后,把门打开,左手扶门,右手示意“请进”。如果门是向外开的,秘书拉开门后,侧身在门旁,用手按住门,让客人先进入;如果门是向内开的,秘书推开门后,自己先进入,按住门后再请客人进入。一般右手开门,再转到左手扶住门,面对客人,请客人进入后再关上门,通常叫做“外开门客先入,内开门己先入”。

到会客室或领导办公室后,要引导客人就座。在就座时,要遵守“右为上,左为下”的礼节,用手势示意客人,请客人坐在上座。一般离门较远的座为上座。长沙发和单人沙发中,长沙发为上座。

介绍时,应站立,面向对方,手势动作应文雅、礼貌。手臂向被介绍者微伸,手心向上,四指并拢,拇指张开,切不可伸出一只手指指点地介绍。

介绍完毕后,可请示领导是否还有吩咐,或为双方送上茶水后有礼貌地告退。出门时,面向室内轻轻地将门带上。

秘书在与客人交谈时,必须精神饱满,表情自然大方,语气和蔼亲切。与客人交谈时要保持适当距离,不要用手指指人或拉拉扯扯。要善于聆听来访客人的谈话,目视对方以示专心。

送客时,秘书应主动把车门打开,要有送的语言,要说:“再见,欢迎您下次再来”、“慢走”等礼貌用语;送也要有送的姿态和行为,当客人带有较多或较重的物品,秘书应帮客人代提重物。与客人在门口、电梯口或汽车旁告别时,要与客人握手话别。秘书要以恭敬真诚的态度,笑容可掬地送客,目送客人上车或离开。



### 小贴士——各种各样的肢体语言

事实上,眼神、手势或姿势能比口头言语传达更多的信息,因此,留意并研究他人的身体语言所传达的有用信息,将有助于与人沟通。通过对方的神态举止分析其行为心理,就能及时识破对方的谎言,洞悉对方的动机,寻找出对方的弱点,以确定行之有效的对策。学习掌握以下这些表情动作和身体语言,将有助于你从对方捕捉到许多有价值的信息,并据此做出准确的判断。

#### 1. 眼睛

眼睛是最传神的身体语言。与人交谈时,如果用视线接触对方脸部的时间超过全部谈话时间的30%~60%,说明此人的兴趣在对方身上而非谈话内容。如果低于这个平均值,则表示此人对对方及谈话内容都不感兴趣。

倾听对方讲话而不敢用正眼看对方,说明此人一定是在琢磨什么东西,心不在焉;眼神飘忽常与遐想有关,此时的思维已不受意志控制;眼睛闪烁不定是种反常的掩饰,或是内心不安,或是内心不诚实。眼睛瞳孔的变化也是个人意志无法控制的,当人们高兴与喜欢时,瞳孔自然会放大,眼睛必然很有神;当人们痛苦与沮丧时,瞳孔一定会缩小,眼睛肯定黯淡无光。如果对方摘眼镜开始擦拭时,这是适当停止的线索。因为擦拭眼镜是擦拭者正在仔细





考虑某一论点的信号。

## 2. 眉毛

表示惊喜时,眉毛上扬,此乃喜上眉梢;表示愤怒时,眉角直立,此乃怒上眉梢;表示沮丧时,双眉紧皱,此乃双眉不展;表示思索时,眉尖相凑,此乃计上眉头;表示激动时,眉毛跳动,此乃眉峰有情;表示疑问时,眉毛上挑,此乃眉挑问号。

## 3. 嘴巴

嘴唇紧抵,表现出一种坚决的意志。如果紧抵嘴唇的同时,目光又不愿与人接触,说明此人有很严重的心事,正烦着呢;嘴唇无意识地张着,脸上有慵懒的表情,说明此人对现状感到厌烦;撅起嘴通常表示不满;嘴角上拉通常与注意倾听对方谈话有关;嘴角下拉通常与固执有关。咬嘴唇是一种掩饰紧张的下意识动作,人一紧张,嘴就会发干,人便会用牙齿咬上嘴唇或下嘴唇,来缓解自己的紧张。

## 4. 吸烟

吸烟姿势也是一种表现情绪的身体语言。若将烟朝上吐,往往是积极、自信的表现,此时他的身体上部分姿势必然是昂首挺胸的;而将烟朝下吐,是情绪消极、意志消沉、有疑虑的表现;烟从嘴角缓缓吐出,给人一种消极而诡秘的感觉,一般反映出吸烟者此时的心境与思维比较曲折回荡,力求从纷乱的思绪中清理出一条令人意想不到的道路来;斜仰着头,烟从鼻孔出,表现出一种自信、优越感以及悠闲自得的心情;吸烟不停地磕烟灰,表明内心有矛盾冲突或焦躁不安,这时的烟成了吸烟者减缓和消除内心冲突与不安的道具;让烟烧着而很少抽,表示在紧张思考或等待紧张情绪的平息;没抽几口就把烟掐掉,表明想尽快结束谈话或已下定决心。

## 5. 四肢

手臂交叉放在胸前,同时两腿交叠,表示不愿与人接触;微微抬头,手臂放于椅子上或腿上,两腿交叠于前,双目不时观看对方,表示有兴趣来往;握拳是表示向对方挑战或自我紧张的情绪,以拳击掌是向对方发出攻击的信号;用手指或铅笔敲打桌面,或在纸上乱涂乱画,表示对对方的话题不感兴趣、不赞同或不耐烦;在谈判场合,常常咬自己的指甲,说明他对与对方的关系不肯定,或者彼此关系不佳、生疏;两手手指并拢放置于胸脯的前上方呈尖塔状,表明充满信心。手与手重叠放在胸腹部的位置,是谦逊、矜持或略带不安心情的反映。

握手时掌心出汗,表示处于兴奋、紧张或情绪不稳定的状态;若握手力度大,表明此人好动、热情,凡事比较主动;手掌向下握手,表示想取得主动、优势或支配地位;手掌向上,是性格软弱,处于被动、劣势或受人支配的表现;用两只手握住对方,只手并上下摆动,往往表示热情欢迎、真诚感谢或有求于人。

摇动足部,或用脚尖拍打地板,或抖动腿部,都表示焦躁、不安、不耐烦或为了摆脱某种紧张感,有时也是一种下意识的得意洋洋;足踝交叉而坐,往往表示在心理上压制自己的表面情绪;张开腿而坐,表明此人自信,并有接受对方的倾向;架腿而坐,表示拒绝对方并保护自己的势力范围。频频变换架腿姿势的动作是情绪不稳定或焦躁、不耐烦的表现。

## 6. 腰部

鞠躬、弯腰，表示谦逊或尊敬之意。心理上自觉不如对方，甚至惧怕对方时，也会不自觉地采取弯腰的姿势；腰板挺直，颈部和背部保持直线状态，则说明此人情绪高涨、充满自信、自制力较强。相反，双肩无力地下垂，凹胸凸背，腰部下塌，则反映出疲倦、忧郁、消极、被动、失望等情绪；双手横叉腰间，表示胸有成竹，对自己面临的境况已做好精神上或行动上的准备，同时也表现出以势压人的优势感和支配欲。

## 7. 腹部

凸出腹部，表现出自己的心理优势，自信与满足感；抱腿蜷缩，表现出不安、消沉、沮丧等情绪支配下的防卫心理；解开上衣纽扣而露出腹部，表示胸有成竹，开放自己的势力范围，对方不存戒备之心；重新系一下皮带，是在无意识中振作精神，迎接挑战的信号。反之，放松皮带则反映出放弃努力以及斗志开始松懈，有时也意味着紧张气氛中的暂时放松；腹部起伏不定，表现出兴奋或愤怒；极度起伏，意味着即将爆发的兴奋与激动状态而导致呼吸的困难；轻拍自己的腹部，表示自己有风度、雅量，同时也反映出经过一番较量之后的得意心情。

（资料来源：当代秘书网 [www.ddmishu.com](http://www.ddmishu.com)，有删减）

## 【拓展训练】

1. 观看秘书训练光碟或电视电影中有关接待工作的场面，运用恰当的肢体语言，演练迎送客人、介绍客人、引导客人、与客人交谈时的场景。

2. 利用课堂三十分钟，举行一场肢体语言秀。要求全班同学共同参与，轮流上台展示肢体语言，并说明肢体动作所表示的意思，或请其他同学回答说明。

3. 组织一次肢体语言团队游戏：6~8 人一组，分别按照顺序站立，由每组的第一个人抽签，签的内容分别是：人物、时间、地点、事件，将这四个元素利用肢体语言、眉目传情，表达给下一个队员，依次类推，最后一个人将收到的信息展示出来，看表达内容是否与第一个人的表达相符，相符度最高的组获胜。

## 拓展2 客户投诉处理训练



### 小案例

2014 年年初的一天早晨，天地大厦一台正在运行中的电梯突然发生故障，将在大厦办公的某公司一员工困在其中。天地物业公司驻天地大厦物业管理处客服秘书小王接到报告后马上赶到现场，按照事先制订的应急预案组织有关人员进行抢修。经过一个小时的紧急处置，电梯故障才得以排除。



当被困的这位公司员工走出电梯时,王秘书当即迎上前去,毕恭毕敬地给他鞠了一个躬,诚恳地向他道歉和解释。不曾想他根本不予理睬,反过来还破口大骂,并扬言要到新闻媒体投诉,拂袖而去,一直到下午才返回其公司。

此时有的同志提议抓紧上门致歉,争取尽早得到他的谅解。王秘书受到委屈,但她深知此时千万不可失去冷静,要控制好自己的情绪和心态。根据平时对那位员工性格的了解,王秘书认为跟着上门很可能再次勾起他的火气,效果未必好,不如先缓一缓,然后找个其他方式来化解他的不满情绪。

回到管理处办公室,王秘书召集大家商讨解决措施,最后大家觉得可以委托礼仪公司给他送来鲜花,或许能够平息他的不快。

第二天一上班,这位工作人员发现自己办公桌上放着一束美丽的鲜花。鲜花中还有管理处的一张歉意卡,卡上写道“忘了昨天吧,你的笑容应当这样灿烂!”

面对面的语言交流,并非人们进行思想和情感沟通的唯一方式。一束鲜花、一张贺卡甚至一个眼神、一个微笑,都可以成为与客户沟通的管道,它往往比喋喋不休地说来说去更具有思想张力和情感引力。运用之妙,存乎一心,常常能够收到“尽在不言中、无声胜有声”的效果,在处理客户投诉事件时亦然。妥善地处理客户的投诉或抱怨,需遵循下列步骤。

### 1. 有效倾听客户的诉说和抱怨

先让客户发泄情绪,不要试图阻止客户表达他们的感情。全神贯注地倾听客户的诉说和抱怨,不要中途插话,特别不要在对方还没有说完时就否定对方的看法。不然只会刺激他的情绪。如果让客户把要说的话及要表达的情绪充分表达出来,他们发泄完怒气后,就会有一种较为放松的感觉,情绪也容易平静下来。在客户冷静下来以后,他自然会心平气和地与你谈话,主动要求你谈谈处理意见。

### 2. 善用自己的体态语

在倾听客户的抱怨时,应该注意与客户保持目光交流,以专注的眼神及间歇的点头来表示你正在认真仔细地听他诉说,使客户感到自己的意见得到了重视。尽管客户似乎在对你发火,但一定要记住,你仅仅是客户的倾诉对象。应设身处地地考虑分析问题,对反馈客户的感受表示理解,用适当的语言给客户以安慰。比如,“难怪您会这么生气,我要是您也会非常不快的。”“谢谢您告诉我这件事。”“对于发生这样的事,我感到很遗憾。”“我完全理解您的心情。”……因为此时你还未核对客户的投诉,不能肯定是否是公司方面的过错,所以只能对客户表示理解与同情。

### 3. 倾听事情发生的细节,确认问题所在

在倾听客户的抱怨时,还必须注意了解事情的每一个细节,然后确认问题的症结所在,并将问题的重点记录下来。如果对抱怨的内容还不是很清楚,可以在客户将事情说完之后再

请问对方。应注意不要让客户感觉你在质问他，而要以婉转的方式请对方介绍有关情况。例如：“很抱歉，有一个地方我还不是很了解，是不是可以再向您请问有关……的问题。”并且在对方说明时，随时以“我明白了”来表示你对问题的了解状况。

#### 4. 向客户道歉并表示感谢

不论引起客户抱怨的责任是否属于你，如果能够真诚地向客户道歉，并对客户提出的问题表示感谢，都可以使客户感到自己受到重视，从而平息他心中的怒火。事实上，如果没有客户提出抱怨，你就不知道哪些方面有待改进，而且一般来说，客户之所以愿意对公司提出抱怨，表明他关心你们公司，愿意继续光临，并且希望这些问题能够获得改善。因此，任何一个客户的抱怨都值得你向客户道歉并表示感谢。你可以对客户说：“我们非常抱歉，先生/女士。我们公司将对此事负责，感谢您对我们公司提出的宝贵意见。”

#### 5. 反复核实所有的情况，分析投诉事件的严重性

心烦意乱的客户有时可能说不清楚他所经历的事情，有时会省略一些重要的信息，这时，你需要概述对方所说的话，提出相关的问题，来核实你对问题的理解是否正确，这样客户就有机会证实和修正你对情况的理解了。通过倾听将问题的症结予以确认之后，还要判断问题严重到何种程度，以及客户对公司有何期望。若客户希望公司赔偿，其方式是什么，赔偿的金额是多少等，都应进行相应的了解。

#### 6. 双方协商解决方案

在了解有关情况、收集有关信息后，你需要与客户一起拿出一个双方均可接受的解决问题的方案。因产品和服务提供不当而发生客户抱怨的事情比较普遍，这些问题的处理方法可以因产品质量太差、客户使用不当等原因的不同而有所不同。

如何处理因产品质量差带来的客户抱怨呢？进入客户手中的产品品质不良，说明销售方没有尽到把关的责任。公司应该采取以下方法解决：向客户真心实意地道歉，立即退款或更换新的产品。退换服务的实施可以使客户增加购买信心，提高公司的信誉，吸引客户上门。在退换货的服务中，服务人员应注意：端正认识，深刻体会处理好客户退换货业务是体现公司诚意的最好途径之一；要以爱心去对待客户，不能怕麻烦，不能互相推诿，要急客户之所急，迅速帮助客户处理好退换货；要对其他客户负责，如果在一段时期内，同一商品有数起客户退换事件发生，则证明商品质量明显有问题，应立即停止销售，并通知客户进行退换。

如果客户由于购买该产品而受到了精神上或物质上的损失，比如，旅行时带了该产品却发现根本无法使用等，那么，则应该建议公司适当地予以赔偿或安慰。

（资料来源：<http://www.examda.com/ms/zhidao/20060901/10535215.html>，有改编）



### 小贴士——处理不同类型的客户投诉

当客户投诉或抱怨时,应根据客户不同的投诉方式,分别采取行动。采用得体的应对方式将有助于问题的解决。如果客户非常愤怒,你首先要仔细了解客户的不满和苦衷,设法使客户从激动的状态中平静下来,与客户心平气和地商讨解决方案。

(1) 电话投诉的处理。认真倾听客户的抱怨,考虑对方的立场,同时利用声音及话语来表示你对客户不满情绪的理解;通过询问什么时间、在什么地方、什么人、做什么事、其结果如何等问题,了解投诉事件的基本信息;如有可能,把电话的内容予以录音存档,以便必要时提供证明,也可日后作为教育训练的案例。

(2) 信函投诉的处理。收到客户的投诉信时,应立即转送有关人员处理。并马上通知对方已经收到信函,表示公司的诚恳态度和解决问题的意愿。若对方没有留下联络电话,可请对方告知,以便日后的沟通和联系。如有必要,应亲自赴客户住处访问道歉解决问题。

(3) 面对面投诉的处理。将投诉的客户请到会客室或办公室,以免影响其他客户;请客户填写“客户抱怨登记表”;谨慎使用各项应对措施,避免导致客户再次不满。

### 【拓展训练】

自行分组到服务行业企业(客服中心)调查了解或体验处理客户投诉事件的过程,撰写学习心得体会。

## 拓展3 说话艺术训练



### 小案例

佩佩年轻干练、活泼开朗,入行不几年,职位“噌噌”地往上升,很快成为单位里的主力干将。几天前,新老板走马上任,下车伊始,就把佩佩叫了过去:“佩佩,你经验丰富,能力又强,这里有个新项目,你就多费心盯一盯吧!”

受到新老老板的重用,佩佩欢欣鼓舞。恰好这天要去上海某周边城市谈判,佩佩一合计,一行好几个人,坐公交车不方便,人也受累,会影响谈判效果;打车吧,一辆坐不下,两辆费用又太高;还是包一辆车好,经济又实惠。

主意定了,佩佩却没有直接去办理。几年的职场生涯让她懂得,遇事向老板汇报一声是绝对必要的。于是,佩佩来到老板跟前。

“老板,您看,我们今天要去出去,”佩佩把几种方案的利弊分析了一番,接着说:“所以呢,我决定包一辆车去!”汇报完毕,佩佩发现老板的脸不知道什么时候黑了下来。他生硬

地说：“是吗？可是我认为这个方案不太好，你们还是买票坐长途车去吧！”佩佩愣住了，她万万没想到，一个如此合情合理的建议竟然被打回了“回票”。

“没道理呀，傻瓜都能看出来我的方案是最佳的！”佩佩大惑不解。

（资料来源：<http://info.biz.hc360.com/2006/07/04082548017.shtml>）

上例中，佩佩凡事多向老板汇报的意识是很可贵的，错就错在措辞不当。注意，佩佩说的是：“我决定包一辆车！”在老板面前，不要代替老板做决定，说“我决定如何如何”是最忌讳的。

如果佩佩能这样说：“老板，现在我们有三个选择，各有利弊。我个人认为包车比较可行，但我做不了主，您经验丰富，帮我做个决定行吗？”如此引导老板说出你的决定。老板听到这样的话，绝对会做个顺水人情，答应你的请求，这样岂不两全其美？

人在职场，身不由己。若想与上司、与他人和谐相处，说话得体非常重要。下面介绍一些国内外沟通专家的建议，也许能帮助你学会说话、赢得人缘。

## 1. 赞美

（1）赞美行为而非个人。举例来说，如果对方是厨师，千万不要说：“你真是了不起的厨师。”因为他知道有更多的厨师比他优秀。但如果你告诉他，你一星期有一半的时间会到他的餐厅吃饭，这就是非常高明的恭维了。

（2）通过第三者表达赞美。如果对方是间接听到你的称赞，会比你直接告诉他更令他惊喜。相反，如果是批评对方，千万不要通过第三者告诉他，以避免被加油添醋。

（3）客套话也要说得恰到好处。用客气话表示你的恭敬和感激，也要适可而止。有人替你做了一点小事，你只需要说“谢谢”或“对不起，麻烦您了”。至于“才疏学浅，请阁下多多指教”，这种缺乏感情的客套话就不必说了。

（4）对别人的称赞说声“谢谢”就好。一般人被称赞时，多半会回答“还好”，或是以笑容带过。与其这样，不如坦率接受并直接说声“谢谢”。有时候对方称赞你的服饰或某样东西，如果你说：“这只是便宜货。”反而会让对方尴尬。

（5）有欣赏竞争对手的雅量。当你的对手或你讨厌的人被称赞时，不要急着说：“可是……”就算你不认同对方，表面上还是要说：“是啊，他很努力。”以显示自己的雅量。

## 2. 批评

（1）批评也要看关系。忠言逆耳，即便你是好意，对方也未必领情，甚至会误解。除非你和对方有一定的交情或信任基础，否则不要随意提出批评。

（2）批评也可以很悦耳。比较容易让人接受的说法是：“关于你的……，我有些想法，或许你可以听听看。”

（3）时间点很重要。千万不要在星期一早上批评别人，因为多数人会有“星期一忧郁”的症状。另外也不要放在星期五下班前，以免破坏对方周末休假的心情。



(4) 注意场合。不要当着外人的面批评自己的朋友或同事。

(5) 同时提出建议。在提出批评的同时, 还应该提出正面的改进建议, 这样可以让你的批评更有说服力。

### 3. 答话

(1) 避免不该说出口的回答。例如“不对吧, 应该是……”这种话显得你故意找碴。另外, 我们常说: “听说……”这让人感觉你的话是道听途说得来的消息, 也不得体。

(2) 别回答“果然没错”。这是很糟的说法, 当对方听到这种回应时, 心中难免会想: “你是不是明知故问啊?”

(3) 改掉一无是处的口头禅。每个人说话都有习惯的口头禅, 有些容易让人产生反感。例如: “你懂我的意思吗?” “你清楚吗?” “基本上……” “老实说……”等。

(4) 别问对方“你的公司是做什么的? ”。例如, 在一次活动中遇到某个人, 自我介绍说在某家公司工作。这时千万别问: “你公司是做什么的?” 也许眼下这场活动正是他们公司举办的; 也不要说: “听说你们做得很好。”因为对方可能这季业绩掉了三成。不知道对方的职业就别问, 因为他可能没有工作。

(5) 别问不熟的人“为什么”。如果彼此交情一般, 问对方“为什么”会有责问、探人隐私的意味。还有“你为什么那样做?” “你为什么做这个决定?” 等这些问话方式都要避免。

### 4. 给别人留面子

(1) 别以为每个人都认识你。碰到曾经见过面的人时, 绝不要说: “你还记得我吗?” 万一对方想不起来, 就尴尬了。最好的方法还是先做自我介绍: “你好, 我是×××, 真高兴又见面了。”

(2) 拒绝也可以不失礼。用餐时, 若主人推荐你吃某样你不想吃的东西, 可以说: “对不起, 我没办法吃这道菜, 不过我会多吃一点××。”让对方感受到你是真心喜欢并感谢他们准备的食物。

(3) 不要表现出比对方厉害。在社交场合, 如果有人说他刚刚去了纽约一个星期, 你就不要说上次你去了一个月, 这样会破坏对方谈话的兴致。

(4) 不懂不要装懂。如果你对谈话的主题不了解, 就坦白地说: “这问题我不清楚。”如果不懂装懂, 更容易说错话。

### 5. 等待时机不冲动

(1) 谈问题也要看时机。当你有事要找同事或主管讨论时, 应该根据问题重要与否选择时机。如果是个人琐事, 就不要在他埋头思考时打扰。如果不知道对方何时有空, 不妨先写信给他。

(2) 掌握一秒钟原则。听完别人问话后, 在回答之前, 先停顿一秒钟, 以表示你在仔细聆听; 如果立即回答, 会让人感觉你会随时打断对方。

## 6. 消除尴尬的方法

(1) 微笑拒绝回答私人问题。如果被人问到不想回答的问题，可以微笑着跟对方说：“这个问题我不想回答。”这样既不会让对方难堪，又能守住你的底线。

(2) 拐弯抹角回绝。在社交场合，喝酒总是难免的。这时不要直接说：“我不喝酒。”这样会扫大家的兴。不如幽默地说：“我比较擅长为大家倒酒。”

(3) 下达“送客令”。如果你觉得差不多该结束谈话了，对方却没有起身离开的意思，这时你可以说：“不好意思，我得打个电话，时间可能有点久……”或是：“今天真的很谢谢你来……”也可以不经意地看看自己的手表，让对方知道该走了。

(资料来源：《秘书》2008年第9期，有删减)

### 【拓展训练】

你平时与人沟通时是否注重运用说话的艺术、技巧呢？瑞贝卡和上例中的佩佩在与上司沟通时是否出现了说话艺术方面的问题？小组内进行分析交流，并举例说明注意说话艺术对人际沟通的重要性。







## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业 ☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 （占 20%）	小组评分 （占 30%）
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
<div>实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：</div> <div>指导老师评分（签名）：<div>年  月  日</div></div>					
实训成绩综合评定：					

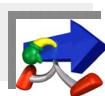
填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

2. 实训成绩计算方式: 实训成绩 = 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目八

# 信息开发与利用服务



### 实训目标

1. 了解秘书信息工作的主要内容和重要作用
2. 掌握信息收集、传递、加工、存储、开发、利用等主要方法
3. 学会正确领会领导意图
4. 学会利用信息辅助领导决策的方法
5. 掌握信息、简报等的制作



### 教学演练



### 项目导入

陈秘书是天地建设集团有限公司办公室综合秘书，他的主要工作之一便是协助办公室主任处理大量繁杂的信息，为公司、为领导提供信息利用服务。

2013 年 4 月 22 日（星期一）刚上班，陈秘书便收到一大捆书刊、信函资料，电话、传真业务也不间断。为了不漏掉信息资料，他将重要的资料和电话内容认真做了登记和记录，以便一一落实清楚：

（1）刘总经理来电要求收集有关 2013 年一季度全省建筑业实现的主要经济指标统计数据；



(2) 报纸、杂志资料:《中国建筑报》、《联合日报》、《新城晚报》、《都市生活报》等;《城市建筑》杂志、《企业文化》杂志、《领导决策信息》杂志、《工程预决算》杂志、《财富》杂志、《秘书》杂志、《人力资源管理》杂志等;

(3) 市人力资源和社会保障局发来一份《关于做好 2013 年经济、工程系列专业技术人员职称申报的通知》;

(4) 省建筑业协会最新通讯录一本;

(5) 省建筑业协会发函:通知缴纳 2013 年理事单位会费(4 月底前);

(6) ××省建筑业协会寄来的绿色建筑与城市发展高峰论坛邀请函一份(5 月 27 日举行),要求作为代表在论坛上做典型发言;

(7) 省建设厅来电:要求上报 4 月工程施工进度、安全生产等情况(4 月 30 日前);

(8) 工程管理部、财务资产经营部等部门同事的个人邮件、包裹、汇款单等;

当他处理好这些资料后,便打开企业邮箱,收到两封电子邮件,其中一封是宏远建设工程有限公司发来的学习考察函,一封是某培训机构发来的建筑工程施工管理高级培训班课程安排表。

杨秘书忙乎了整整一上午,才把这些资料给基本“安置”好。

4 月 22 日下午,刘总吩咐杨秘书提前收集些有关绿色建筑与城市发展方面的资料,准备好高峰论坛发言材料,并与省建筑业协会办公室沟通了解高峰论坛的具体日程安排,看能否协调主办方在论坛结束后安排与会人员参观一下公司下属房地产企业开发的绿色生态住宅“天地家园”。借此机会向社会各界推介公司一直以来勇担社会责任、推广应用建筑节能技术、开发节能型住宅产品、积极构建和谐人居环境的做法。



## 实训任务

**任务 1** 按照公司信息管理工作要求和秘书岗位工作职责,信息的传递要及时、准确,方式要得当,假如你是天地置业有限责任公司办公室杨秘书,请运用正确的信息传递方法,分别对 4 月 22 日收到的信息资料进行迅速、准确地传递。

**任务 2** 若请你为公司刘总经理准备在高峰论坛上的发言材料,你将通过哪些渠道、从哪些方面收集获取信息资料?请起草一份发言材料提纲,并进行信息收集,标注资料来源。

**任务 3** 通过随从领导参加此次高峰论坛、参观同行单位、座谈会等,你获得了行业最新的大量资料,为了便于日后查找利用,请运用科学的方法对这批信息资料进行存储,并将信息存储方法传授给新来的王秘书。

**任务 4** 按照总经理的指示,你要将此次高峰论坛中的一些有关的最新信息进行整理,并根据信息的价值程度通过公司网站、内部电子公告板(OA 系统)分别进行公布,请说明你的想法和思路。

**任务5** 请你会同工程管理部的同事，将公司天地家园推广新型建筑节能材料的做法等整理制作成一份专题简报，作为经验交流的材料，随领导发言材料一同放入与会人员资料袋。

**任务6** 考察团走后，刘总要求你将此次活动的收获进行总结，并形成信息材料向行业刊物《城市建筑》杂志投送。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地：模拟会议室、多功能教室、模拟办公室；实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景，播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料，布置工作任务环境，组织扮演主要岗位人物角色，营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验，撰写实训心得体会，老师组织开展集中交流或分组交流，为学生课后实训提出有针对性的意见，并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

### 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时。



## 进阶实战



## 情景描述

“十二五”规划开启了一个全新的时代。建筑行业经过近年来的快速发展也走到了十字路口。无论是宏观环境还是政策导向,都让建筑企业的生存与发展面临巨大挑战。“十二五”时期,对××省宏观经济和建筑业来讲将是更高层次、更高水平和更大规模发展的时期。如何准确把握建筑市场的发展变化,实现增长方式由偏重速度规模向注重效益和市场细分转变,将对各建筑企业当前和今后的发展提出更大挑战。

为了促进全省建筑业全面、协调、可持续发展,帮助建筑企业提高核心竞争力,由××省建筑业协会、××省建筑企业联合会等单位联合权威媒体,定于2013年6月23日~25日举办“××省建筑业2013年年会”。此次年会将邀请省市有关领导人、优秀建筑企业和房地产开发企业代表、专家学者等围绕大会主题展开深入的探讨。其间,将隆重举行“××省2012年十大品牌建筑企业颁奖典礼”,同时组织多种形式的交流活动和新闻发布会。

2013年4月1日,天地建设集团有限公司办公室收到了省建筑业协会发来的年会邀请函。为了收集获取各方面的信息资料,办公室秘书小陈立即与协会办公室取得联系,索取年会日程安排和主要议题等相关详细情况,了解参会企业要做哪些准备工作、参与评奖需要具备什么条件等,以便为领导决策提供参考。

××省建筑业2013年年会主要议程

时间安排	主要议题
2013年6月23日	嘉宾凭请柬报到参会
2013年6月24日	展示品牌独特魅力 助推品牌跨越发展
08:45~09:00	开幕式致辞
09:00~09:45	议题:“十二五”规划建议及绿色节能产业政策解读
09:45~10:30	议题:全省建筑业“十二五”发展规划与战略调整
10:30~11:15	议题:全省建筑业发展状况及新形势下发展契机分析
11:15~12:00	议题:建筑企业如何建立竞争优势实现健康可持续发展
12:00~13:30	商务宴会
14:00~14:30	议题:大型公共建筑设计节能减排的应用
14:30~15:00	议题:绿色住宅与节能建筑探讨
15:00~15:30	议题:全省建筑业转型升级的有关讨论与分析
15:30~16:00	议题:建筑企业如何打造品牌,提高品牌竞争力

续表

时间安排	主要议题
16:10~16:50	圆桌论坛：绿色住宅与人居环境
17:00~18:00	××省 2013 年十大品牌建筑企业颁奖典礼
<b>2013 年 6 月 25 日</b>	
09:00~09:30	议题：品牌化发展以及品牌的有效管理
09:30~11:00	议题：可持续住宅发展趋势及综合运用
11:00~11:30	议题：全省建筑业的转型和价值延续
11:30~12:00	议题：保障性安居工程建设与建筑业新机遇
12:00~14:00	商务宴会
14:30~18:00	企业嘉宾媒体在线访谈 —— 商务考察



## 训练任务

**任务 1** 假如你是天地建设集团办公室陈秘书，得知此次全省建筑业年会的消息后，你将如何进行信息传递？

**任务 2** 年会期间，公司领导要求你收集市场、同行、媒体等多方对公司的反应、评价，你将通过哪些渠道进行信息的收集与获取？

**任务 3** 从年会上你获得了大量的资料，其中包括会议资料、协会会刊、行业统计资料、同行单位宣传册、省建筑业协会发布的上半年全省建筑企业经营业绩情况和市场形势分析材料，以及年会期间的调研资料，公司领导与协会以及同行单位沟通交流信息记录，公司获奖情况等，请你对这些资料按照价值重要程度进行分类、筛选，并整理提供给相关领导和部门。

**任务 4** 请你对年会期间收集的信息资料进行筛选后，将有价值的需要保存的信息资料进行“登记——编码——存放排列”。

**任务 5** 在这次年会上，公司与宏远集团有意进行合作开发一房地产开发项目，请你收集各方面信息资料，为领导决策提供信息参考。

**任务 6** 作为天地建设集团办公室秘书，你将随从领导参加 6 月 24 日上午的论坛活动，并负责做好会议记录，会后请对会议记录进行整理，将有关信息提供给公司战略规划部门，为完善公司“十二五”规划提供参考依据。

**任务 7** 年会上，公司被评为“2013 年度最具影响力品牌建筑企业”，据此请你综合一年来公司生产经营和履行社会责任等方面的情况，编发一则信息稿，交给办公室主任审核后以电子信息的形式发布到公司网站。

**任务 8** 年会结束后，作为省建筑业协会办公室秘书，请你对这次活动及时进行总结，编发一期简报（年会专辑），要求全面、客观地反映活动所取得的效果。





## 能力拓展

## 拓展1 利用信息辅助领导决策能力训练



## 小案例

小张是大学毕业刚分配来的某厂办公室秘书,虽然他早就听人说过信息是资源、是财富,但究竟它的价值有多大,对领导决策起多大作用,总感到说不清。在一次领导办公会上,办公室卢主任让小张作记录,他才对信息工作有了切身的体会。

会上,管设备的副厂长提出技术改造方案,以提高企业的竞争力,要求把刚刚收回的一大笔资金,重点投放到购买机械设备上。主管财务和主管生产的副厂长都表示支持。当厂长正要拍板决断时,卢主任说他想向各位领导汇报一个新情况,供领导们参考。领导们的目光一起转向了他。

“我先说几条信息请领导们参考:一是我国粮食进入市场后,粮价上调的趋势十分明显;二是国际上几个主要粮食进口量大的国家今年均遭自然灾害,国际性粮食歉收趋势已定;三是供应我厂工业粮食原料产量区今年都遭到严重的水灾;四是今年是乡镇企业发展很快的一年,这些乡镇企业不少是利用其资源优势从事投资少见效快的食品和酿酒业,都将以粮食为原料。根据以上情况,我预计,近期粮价必上涨,而且上涨幅度较大,可能每千克上涨0.2元至0.5元;我厂每年工业原料用粮10万吨,按每千克原料用粮上涨0.3元计算,每吨将上涨300元,10吨就是3000元,全年就是3千万元!因此,我建议当务之急是在粮食涨价前购进原料,这样可以降低成本,提高竞争力,获得可观的经济效益。然后再把获得的赢利投入技术改造;由于经济实力增强了,我们进行技术改造的起点可以更高些,最好能达到国际先进水平。这样,就为我们的产品参与国际市场竞争打下了坚实的基础……”

卢主任的发言结束后,会场一片寂静。领导们有的拿出计算器仔细地算着;有的掏出笔,在本子上写着;还有的托着腮在沉思……

过了一会儿,厂长的发言打破了寂静:“卢主任提出了一个值得我们深思的问题。我同意他对粮食价格变化所做的分析和预测。摆在我们面前的问题,是先搞基本建设和技术改造,还是先购进即将涨价的原料,取得经济效益后再以更大的投入进行高起点的技术改造。请大家对这两个方案再议一议。”

大家七嘴八舌讨论起来,会议气氛十分活跃。经过反复比较、分析、论证,厂领导最后一致同意采纳卢主任的建议:先购进粮食原料,再进行技术改造。

后来的事实证明,卢主任的预测是完全正确的,他的方案使企业获得了巨大的利润,整

整多赚了一个亿!

小张敬佩地对卢主任说:“看来信息是金钱的说法一点不假!您是怎样获得这些信息的呢?”

卢主任说:“信息变化极快,信息工作无止境。这次我们虽然从大量信息中淘出了一些金沙,但不知还有多少金矿等待我们去开掘、去淘洗、去利用。稍一马虎,它就会从你眼皮底下溜走。淘金,把小张引入了对信息工作的深层思索。

(资料来源: <http://www.gdsdxy.edu.cn/secretary>)

为领导提供信息服务、辅助领导决策,是秘书信息工作的重要方面。秘书在开展信息工作时要注重以下方面。

(1) 要掌握上司的信息需求点。作为助手,秘书必须熟悉自己的上司,不仅要了解自己的上司主管哪些工作,分管哪些部门,而且要了解上司目前最关心的是哪些问题,工作中将有哪些新的打算等,这是做好信息工作的前提。在日常工作中,秘书只有留心观察和仔细琢磨,把握上司当前信息需求的重点,才能有的放矢地收集信息,在上司需要的时候及时为其提供相关信息。

(2) 要注重积累,广泛收集各方面信息。秘书所处的地位特殊,因而也很容易收集到各种各样的信息,然而,这些信息的可信度如何?有没有实际价值?这就要靠秘书自身的判断,而这种判断力实际上就是秘书水平和素质的表现,是秘书平日的多看、多听、多问所积累而成的。

(3) 要依靠团队的力量。信息利用服务是一个团队协作的过程,也是一项复杂而庞大的工作,不是仅靠秘书一个人就能做好的。因此,秘书在开展信息服务工作时,要积极与部门同事配合,赢得他们的信任,获得他们的帮助,通过虚心请教学习,互通有无,更广泛地获取信息,尤其是上司进行决策所需的信息。



### 小贴士——信息收集的范围

秘书在收集信息时,要做到准确、全面、及时、适用。现代社会处于信息爆炸阶段,企业不仅要收集内部信息,还要收集外部信息,尤其是国内同行业、兄弟单位以及海外同行业的各种技术信息,而且信息的加工、整理、输出、传递都要迅速、及时,否则就会失去其应有的价值和作用。秘书信息的收集范围应包括如下方面。

(1) 与公司有关的信息。主要包括:公司的一些重大经营活动的信息,如新产品开发、销售和促销等活动的信息;预算、决算、赢利等财务方面的信息;招聘、提拔、考核等人事方面的信息。

(2) 与上司业务有关的信息。主要包括:上司所负责的业务方面的信息;上司在人、财、物等方面的权限;上司出席公司内外各种会议的相关事项;上司所负责部门的运营和管理的情况。



(3) 与上司个人有关的信息。秘书需要了解上司的一些个人活动,如上司是高尔夫球俱乐部的会员,定期去锻炼,并有相对固定的球友等。对于上司的个人信息,秘书没有必要全部了解,公司领导人之间的关系如何,秘书也不必知道得很清楚。然而,秘书毕竟处于公司信息流的中心,接触的信息相当多,经常会在无意之中接触到一些涉及上司个人隐私方面的信息,对此秘书必须始终如一地保守秘密。

(4) 流传于员工中的信息。秘书是上司与各部门及公司员工之间的一座桥梁,所以,秘书有责任将流传于公司员工之中的各种信息准确无误地传递给上司。

(5) 公司内部的信息。为了能迅速地从公司内部各部门收集到上司需要的信息,秘书必须了解公司的业务流程及各部门的职责范围。一般来说,行政部门主要负责后勤管理,如车辆管理、办公用品采购等,公司的基本资料大多由他们保管;人力资源部负责人才招聘和管理,公司员工的档案、福利、保险、考勤、录用、劳动合同等资料都由他们保管;财务部门负责资金管理,公司的各种会计报表、记账凭证都由他们保管;市场部负责市场营销,负责保管市场调查报告和各种统计资料;销售部直接与客户打交道,公司历年的销售报表、客户资料的销售合同都由他们负责保管。

(6) 公司外部资料。为了能迅速准确地为上司提供他所需要的各种信息,秘书在平常就要广泛关注各种媒体发布的与公司业务有关的信息和上司感兴趣的信息,如与公司业务内容相关的专业书籍、上司感兴趣的图书等。另外,还要注意收集由政府有关部门出版或有政府背景的刊物,如经济白皮书等,这类刊物登载的各种数据都比较准确、权威,对上司的决策有一定的参考价值。

## 【拓展训练】

学院秘书专业将实行教学改革,请你利用各种渠道收集有关信息资料,为学院领导制定教学改革方案提供参考。

## 拓展2 领会领导意图能力训练

能否正确领会领导意图对秘书人员至关重要,当秘书被领导委以任务时,一定要先清楚了解领导的真意,再衡量做法,以免因会错意而行动错误或产生不必要的麻烦。

### 1. 要了解和掌握领导的个性、风格、特点

每个领导都有其自己的特点,比如,在听部下汇报工作的问题上,有的领导喜欢白纸黑字的书面报告,有人则喜欢简短的口头报告。再如,安排工作时,有的领导要求部下自动自觉,自己做出决定来完成任务;有些则要求部下定期报告,凡事皆以他的意见为准。

如果领导为人严谨仔细,那我们做任何事都要多看几次,确认没有错漏再交到领导面前。谨记工作时限,若不能按时做好,应预先告知领导,当然最好可以圆满地把工作完成,不要等领导告诉我们应该怎样去做。

如果领导性格比较豪放，我们就分析一下哪些问题才应劳烦领导注意，如果真有难题，请先想想有什么建议，而不要抱怨无法取消或改变的规定；给领导简洁、有力的报告，不让领导被浅显、琐碎的问题羁绊，同时重要事情一律做请示。

## 2. 要善于揣摩领导心思，学会察言观色

只要领导的脸色一有变化，就要见微知著地替领导接下来的行动做好准备，同时要做一个懂得掌握领导心理的人，不要老是重蹈失败的覆辙，即使失败，也要积极地反省领导的责罚或教训作为事后的警惕。比如，在公司里，去拜访重要客户前，要向领导请示有无传言给对方；访问回来后，则要将对方的反应仔细报告给领导。揣摩领导的心思，还包括在生活方面熟悉领导的兴趣、嗜好，并且了解其家庭背景等周边情报，适时合宜地加以运用，这都是身为秘书者必备的常识之一。

## 3. 要多与领导进行沟通，了解领导的思想意图及关注的问题焦点

留心领导平时在不同场合的讲话，对一些具体问题的看法，以及一些有感而发形成的思想等，善于将领导的这些思想进行系统总结和归纳，从中把握领导的思想脉搏和思维走向，更加深刻地领会领导意图。

善于领会领导的意图，也体现了秘书人员的精明果断，因而更易赢得领导的好感。领会领导的意图非常重要，领导一般是不喜欢啰啰唆唆、反反复复地下达他的指示的。如果一件事情需要领导反复交代几次，直到最后明确说出他的意图时你才茅塞顿开，那么在领导心目中你的印象也就不太妙了。



### 小贴士——向上司请示与汇报工作的技巧

秘书在工作中掌握的信息量多且广，需要请示、汇报的情况很多，如秘书要将自己执行上司指示的结果向上司汇报，或者将自己收集来的信息直接向上司或其他领导汇报。此时，秘书人员要注意以下基本要点。

1. 要理清思路。事先想好向上司汇报什么，所说事项的先后、轻重顺序，切忌天马行空、云遮雾罩、不知所云。

2. 要突出重点。向上司汇报时要尽量减少不必要的背景介绍，应简洁明了，言简意赅，拣重要的说，不要重复啰啰唆唆。同时应逻辑性强，如按“结论——经过——理由”的顺序汇报，也可以按“结论——理由——经过”的顺序汇报。在汇报时不要过于详细，只要说明按上司的指示已完成的工作。比如上司让秘书帮助发封信，秘书办完之后，只要对上司说“刚才这份文件已用挂号信寄走了”就可以了。汇报比较重要的工作时，要在口头汇报的同时把重点内容写成书面报告交给上司。

3. 要选择合适的时机。最好在完成某项工作之后或者在谈完其他工作的时候顺便汇报；除非是很紧急的事，否则不要打断上司的工作进行专门汇报。如果不是情况紧急，一般都不



在工作进展中汇报,而是事后汇报。有些事确实需要在上司工作进行中向上司汇报,在这种情况下,上司当然希望秘书能尽快把工作汇报完毕,因此,即使上司不催促,秘书也应尽量简明扼要地把工作汇报完,等待上司的进一步指示。

4. 要适时请上司点评。汇报完之后,不忘请上司评价一番,指出成绩和不足,并做出下步工作的安排。一来可满足上司的领导欲望,有机会显示其权威;二来留下一个谦逊、工作勤奋的好印象,何乐而不为呢?

5. 秘书经常还会从除自己的直接上司外的上司那里接受一些指示,如果事情简单,直接执行即可,如果执行起来要花费一定的时间和精力,就应该向自己的直接上司请示。如果不向自己的直接上司请示,上司从其他人那里听到了这件事的话,他可能会不高兴。

在接受上司指示时,如果对指示有不清楚的地方,不要急于发问,应等上司基本说完了之后再问;对于上司指示的要点,特别是一些数字,一定要重复一遍,请上司确认;对于上司的指示,如果秘书了解一些相关的信息,或有建议和设想,应说出来供上司作参考;如果秘书在接受上司的指示时,发现新接受的工作与已安排的工作在时间上有冲突,自己无法错开,应马上说出来,请上司指示。

### 【拓展训练】

揣摩领导心思,正确领会领导意图,是秘书的一项职业基本功。你平时会注意揣摩父母、老师、领导的心思,并能心领神会他们言谈举止的真正意图吗?说说自己的类似经历。



## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 （占 20%）	小组评分 （占 30%）
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
<div>实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：</div> <div>指导老师评分（签名）：_____年  月  日</div>					
实训成绩综合评定：					

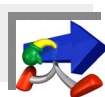
填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

2. 实训成绩计算方式: 实训成绩= 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目九

# 商务宴请与用餐礼仪



### 实训目标

1. 了解宴请的常见类型
2. 掌握商务宴请的流程与礼仪规范
3. 掌握中餐、西餐的用餐礼仪和涉外禁忌
4. 掌握祝酒词等的拟写



### 教学演练



### 项目导入

胡先生通过应聘进入天地建设集团所属的天地国际工程有限公司市场营销部工作，由于年轻肯干，工作积极性高，市场开拓能力强，业绩自然也不差。进入公司后不久，便引起了同事的钦羡，并被相中为总经理秘书，成了公司响当当的人物。

4月，将有一重要的法国客户要来公司洽谈业务，为了这次洽谈的成功，做成这笔生意，公司打算从众多的业务骨干中挑选合适的谈判人员参加此次洽谈会，并作为公共关系部副部长拟任人选，胡秘书名列名单之中。这让一向想着晋升的他看到了“希望”。

3月底的一天晚上，总经理在市区蒙娜丽莎西餐厅安排了一场“预选赛”。他想在餐桌上考察和遴选人才。一同进餐的有公司市场营销部李部长、公共关系部张部长、胡秘书和另外





两名营销、公关人员。

总经理“开门见山”地说：“近段时间以来，公司的业绩不错，这是大家的功劳，尤其是你们，干得不错，今天请大家尽兴。”胡秘书想领导对自己的成绩给予了充分的肯定，一定要趁此机会在老总和同事面前好好表现一下。

在交谈中，胡秘书发现生活中的总经理更加平易近人，比较随和，于是，一向大大咧咧的他更是放得开了。为了营造轻松、和谐的良好洽谈氛围，趁着这难得的机会，他做了积极的“努力”。

点完菜，他拿出数码相机开始四处拍照，给总经理、部长、同事拍了个遍，还和服务小姐搞起了合影，甚至跑到门外一辆凯迪拉克汽车前面频频留影，还不停地大声说笑，餐桌上好一派喜乐气氛。

喝汤时，由于刚上的汤比较烫，为了加快汤的冷却，他忙一边用汤匙搅和着热汤，一边用手在汤碗上方不停地扇动。后来，又用刀子切了块面包放进汤中，然后用叉子将面包叉出来吃，样子很不雅观。

餐桌上，胡秘书忙得不亦乐乎，又是给领导切牛排、割鸡腿，又是给大家分蛋糕、取点心，弄得杯、盘、刀、叉、碟等时不时发出碰撞声，嘴上、手上弄得到处是油，桌子、地毯上也沾满了油渍和污秽。公共关系部张部长朝他使了几次眼色，他都全然没有注意到。

上酒后，胡秘书又站起来准备给老总斟酒，被服务员拦住，他才意识到不需要自己倒酒。待服务员倒好酒后，总经理向他举杯说：“辛苦了，小胡！你坐着休息一会吧！”大家一阵笑声把小胡弄得满脸的尴尬。

自然，胡秘书在餐桌上的表现毁掉了他参与业务洽谈的机会，公共关系部副部长的职位更是无缘于他。

不久后，他被调往湖北分公司工作。公共关系部一名同事小陈却“莫名其妙”地被公司提拔为公共关系部副部长。事后，胡秘书为此感到纳闷：论业绩我们差不多，甚至我还比别人好，为什么自己倒还得不到提拔？当他旁敲侧击问及此事时，才得知：那一顿饭吃下来，令老总最为欣赏的是，小陈在陪同用餐时的一些细微的举止表现。总经理如是说：“就凭他在用西餐时一点儿响声都没有，就使我感到他是个具有良好素养的人！”



### 实训任务

**任务1** 结合胡秘书在餐桌上的举止，请指出他有哪些失礼仪之处？

**任务2** 总经理为什么欣赏小陈用餐时的细微的举止表现？假如你是该公司未来的公关人员，让你参加4月与法国客户的洽谈会，你应当注意哪些礼节？

**任务3** 宴请法国客户时，假如请你负责点菜和安排酒水，你将如何做好这项工作？按照领导的要求，中午将在蒙娜丽莎餐厅用西餐，晚上预定在星城酒店用中餐，请两人一组，分别做好西餐和中餐的宴请安排，互相进行指正点评。

**任务4** 根据上述案例情景，分别选择一家西餐厅和中餐厅，分组进行中餐和西餐用餐礼仪训练，请酒店服务人员协助实训，对不规范或有失礼节之处进行点评并指导纠正。

**任务5** 课堂进行餐具认知，分组练习并演示中餐和西餐餐具的使用方法，并说明注意事项和禁忌。

**任务6** 作为办公室秘书，请你为总经理准备一份在宴请法国客户的晚宴上的祝酒词。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地：模拟会议室、多功能教室、模拟办公室；实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景，播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料，布置工作任务环境，组织扮演主要岗位人物角色，营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识 with 技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验，撰写实训心得体会，老师组织开展集中交流或分组交流，为学生课后实训提出有针对性的意见，并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

### 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时。



### 进阶实战



#### 情景描述

小陈在一家著名跨国公司的上海总部从事总经理秘书工作，中午要随总经理和市场总监参加一个工作午餐会，主要是利用午餐时间彼此沟通一下，研究未来一年市场推广工作的计划。陈秘书已经提前安排好了酒店和菜单。午餐是自助餐的形式，与总经理一起吃饭，陈秘书可不想失分，在取食物时，她选择了一些都是一口能吃下去的食物，放弃了她平时喜爱的大虾等需要用手帮忙才能吃掉的美食。她知道自己可能随时要记录老板的指示，没有时间去补妆。晚上公司要正式宴请美国最大的客户 Green 公司，答谢其一年来给予的支持，该公司中国区总裁麦克先生等一行人将参加晚宴。

回到办公室，陈秘书再次落实了晚宴酒店的宴会厅和菜单，为晚上的正式宴请做准备。算了算宾主双方共有 8 位，陈秘书安排了桌卡，因为是熟人，又只有几个客人，所以没有送请柬，可是她还是不放心，就又拿起了电话，找到了对方办公室张主任，详细说明了晚宴的地点和时间，又认真地询问了对方领导的饮食习惯。之后，又给酒店打电话，重新调整了晚宴的菜单。

下午 6 点，陈秘书决定提前半个小时到酒店，看看晚宴安排的情况并在现场做点准备工作。到了酒店，陈秘书找到领班经理，再次讲了重点事项，又和他共同检查了宴会的准备。宴会厅分内外两间，外边是会客室，是主人接待客人小坐的地方，已经准备好了鲜花和茶点，里边是宴会的房间，中餐式宴会的圆桌上已经摆放好各种餐具。

陈秘书知道对着门口桌子上方的位子是主人位，但为了慎重从事，还是征求了领班经理的意见。从带来的桌卡中先挑出写着自己老板名字的桌卡放在主人位上。再将对方老总的桌卡放在主人位子的右边。想到客户公司的第二把手也很重要，就将他放在主人位子的左边。陈秘书又将自己的顶头上司市场总监的桌卡放在桌子的下首正位上，再将客户公司的两位业务主管，分放在他的左右两边。为了便于沟通，陈秘书就将自己的位子与办公室张主任放在了同一方向的位置。

应该说晚宴的一切准备工作都就绪了。陈秘书看了看时间还差一刻钟，就来酒店的大堂内等候。提前 10 分钟看到了总经理一行到了酒店门口，她就在送他们到宴会厅时简单地汇报了工作安排。随即又返身回到了酒店大堂，等待着张总裁一行人的到来。几乎分秒不差，她迎接的客人准时到达。

晚宴按陈秘书精心安排的情况顺利进行着，宾主双方笑逐颜开，客户不断夸奖菜的味道不错，正合他们的胃口。这时领班经理带领服务员像表演节目一样端上了对方领导麦克先生最喜欢吃的山西刀削面。客人看到后立即哈哈大笑起来，高兴地说道：“你们的工作做得真

细致。”总经理也很高兴地说：“这是小陈的功劳。”

看到宾主满意，陈秘书心里暗自总结着经验，下午根据客人的口味调整菜单去掉了鲍鱼等名贵菜，不仅省钱，还获得了客人的好感。

看来，一个重要商务活动要想成功，关键是要充分准备，沟通好是前提，通晓必要的商务礼仪更是制胜法宝！



## 训练任务

**任务 1** 有人说“一个宴请，有时候可以改变人的一生；一次筵席，甚至可以影响职业生涯的成功与失败”，谈谈你是如何理解此话的深刻含义的。

**任务 2** 如果你是总经理秘书小陈，你将如何安排中午的自助午餐？请制订一份接待工作计划。

**任务 3** 在安排商务晚宴时，小陈应该注意哪些座次礼仪？请制作一张此次晚宴的座次排列图，指出安排座位的有关礼仪规范。

**任务 4** 假如你是陈秘书，你将如何为晚宴点菜？请列出菜单并说明点菜的依据。

**任务 5** 为了使宴会更正式，总经理要求你事先给对方客户发送请柬，你将如何做好请柬的制作和寄送工作？

**任务 6** 宴请美国客户时，应当注意哪些礼仪和禁忌？请事先整理相关资料供总经理过目或提醒总经理注意。

**任务 7** 请你为总经理准备一份客户答谢祝酒词，以备其在晚宴上致词用。

**任务 8** 晚宴结束后，领导要求你拟写一份感谢信，对 Green 公司一直以来在业务上给予的支持再次表示感谢。

**任务 9** 十人一组，模拟演练酒桌上为客人斟酒（白酒、红酒、葡萄酒等）、给客人敬酒和接受客人敬酒的情景。

**任务 10** 通过网络、书籍查阅相关资料，搜集有关中餐、西餐等用餐礼仪和禁忌知识，分组举行分享交流。



## 能力拓展

### 拓展 1 商务宴席位次安排训练



#### 小案例

天地公司年底为表示对客户的谢意，召开了客户联谊会，会后共进晚餐。负责接待工作的秘书钟苗根据上司的指示和宴会惯例，安排桌次座位。这次宴会共设 3 桌（圆桌），餐厅



正面靠墙为主桌, 编 1 号, 靠入口处为 2、3 号桌, 摆成三角形, 突出主桌。重要客户在主桌。为方便来宾入席, 钟苗特意做了座位名签, 并摆放在桌上。但由于这次联谊会时间紧, 与会人员名单确定的晚, 钟苗在抄写时漏了应编在主桌的一位重要客户, 结果致使该客户入席时找不到座位, 出现了十分尴尬的场面。从此案例中得出什么教训?

商务宴请一般都要事先安排好宴席位次, 包括桌次、座次等, 以使参加宴请的人都能各就各位, 入座时井然有序, 席位的安排也体现出对客人的尊重。

在商务宴请中, 桌次地位的高低以距主桌位置的远近而定。以主人的桌为基准, 右高左低, 近高远低。座次的高低, 应考虑以下几点。

(1) 以主人的座位为中心, 如果女主人参加时, 则以主人和女主人为基准, 近高远低, 右上左下, 依次排列。主人位的选择通常是面对正门或离门最远的位置。

(2) 把主宾安排在最尊贵的位置, 即主人的右手位置, 主宾夫人安排在女主人右手位置。

(3) 主人方面的陪客, 尽可能与客人相互交叉, 便于交谈交流, 更避免自己人坐在一起, 冷落客人。

(4) 译员安排在主宾右侧。

(5) 席次确定后, 座位卡和桌次卡分别放在桌前方、桌中间。

宴请时桌次的排列依桌数的不同而摆放布置不同, 如下分别介绍三桌、六桌、七桌、八桌的桌次排列方法, 如图 9-1 所示。

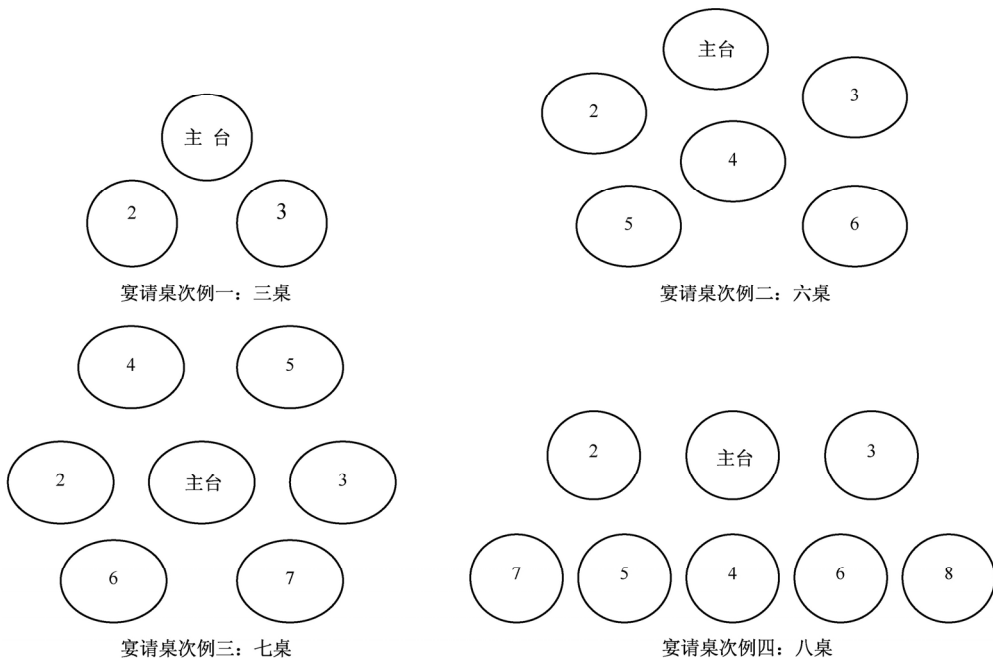


图 9-1 宴请桌次排列图

关于“上座”应是哪个位置，各地的做法略有差异。一般来说，应遵循以下原则：以右为上，当餐桌分为左右时，以面门为据，居右之桌为上；以里为主，当餐桌分为里外时，以正门为据，里侧之桌为主。

## 【拓展训练】

明天公司将有一个重要的客户来A市洽谈业务，总经理将亲自出面接待，对方人员和我方人员各为5人，请你负责提前前往酒店预订明天的午餐，并确定座次，画出座次排列图（或现场布台），说明期间应该注意的事项。

## 拓展2 点菜艺术训练

商务用餐或是会议用餐，与家庭便宴、朋友聚餐不同，点菜往往很有讲究，既要兼顾菜肴的色香味形，又要察言观色“投领导所好”，还要考虑接待规格和接待预算等，所以对菜单的安排马虎不得。

### 1. 要掌握不同菜系的特点

很多人请客吃饭，对各个菜系尚不熟悉，就经常会出现“乱点鸳鸯谱”的情况。目前，中国最具有代表性的八大菜系是鲁、川、粤、闽、苏、浙、湘、徽。有人用拟人化的手法将它们的特色描绘得淋漓尽致：苏、浙菜好比清秀素丽的江南美女；鲁、皖菜犹如古拙朴实的北方壮汉；粤、闽菜宛如风流典雅的公子；川、湘菜就像内涵丰富充实、才艺满身的名士。在商务宴请时，要注意考虑宴请对象的地域因素和饮食习惯。

了解基本的烹调技巧，也有助于点出主宾双方满意的菜单。不同的菜肴，有不同的烹调方法，比如，焖就是将煎、炸、炒或水煮的原料，加入酱油、糖等调味汁，用旺火烧开，再用小火长时间加热，制品形态完整，不碎不裂；烩就是将加工成片、丝、条、丁的多种原料一起用旺火制成半汤半菜的菜肴。还有烘、煮、炸、烤、滚、爆、蒸、熘、煨等方法。

此外，要熟悉中外菜系的特点和各种特色菜，了解各式菜肴的出处、典故、轶事，注意各菜式之间的和谐统一及冷热、甜咸、色香味搭配，力求做到菜肴精致可口、赏心悦目、特色突出。

### 2. 要了解不同客人的喜好习惯

点菜应注意综合考虑各方面因素，特别是要掌握宴请规格和宴请对象的基本情况，弄清楚宾客身份、宴请范围，还要注意客人的年龄层次、文化背景、生活习惯、身体状况和饮食禁忌，充分尊重客人及所在国家、所属民族的风俗等。

选菜不以主人的爱好为准，主要应考虑主宾的喜好，特别是要对主宾的饮食禁忌高度重视，例如，伊斯兰教徒用清真席，不用酒，甚至不用任何带酒精的饮料；印度教徒不能用牛肉；佛教僧侣和一些教徒吃素；也有因身体原因（如“三高”患者）不能吃某种食品的。如果宴会上有个别人有特殊需要，也可以单独为其上菜。大型宴请，则应照顾到各个方面。



### 3. 要根据不同场合确定菜单

在商务接待和宴请中,要根据双方洽谈合作的实际进展情况和不同的商务场合,确定不同的接待规格,制定相应的用餐标准和菜单。如初期接洽阶段,点菜应做到体面周到;谈判进行阶段,应以简约精致为宜;合作顺利进行阶段,应坚持经济实惠的原则;合作结束之后,点菜则应体现喜庆祥和的氛围。

在费用的安排上,既要热情待客,显现档次,又要量力而行,反对奢侈浪费;既要强调宴请内容的少而精,又要避免大吃大喝。

### 4. 要注意点菜(上菜)的顺序

一般情况下,一顿标准的中餐菜单应包括:前菜(开胃菜)、汤(羹汤)、主菜(大菜)、面食或米饭、点心(甜点)。点菜时,应先决定主菜再搭配其他,主菜代表着品位,也代表了主人的“立场”,也就是“预算价位”,因此主菜点什么,做东者应有主见。如下以西餐为例,说明点菜的方法。

(1) 头盘。头盘也称为开胃品。有冷有热,常见的品种有鱼子酱、鹅肝酱、熏鲑鱼、鸡尾杯、奶油鸡酥盒等,味道以咸和酸为主。

(2) 汤。西餐的汤大致可分为清汤、奶油汤、蔬菜汤和冷汤4类,具体有牛尾清汤、奶油汤、海鲜汤、美式蛤蜊汤、意式蔬菜汤、俄式罗宋汤、法式葱头汤等。冷汤品种较少,有德式冷汤、俄式冷汤等。

(3) 副菜。一般是鱼类菜肴。西餐吃鱼讲究使用专用的调味汁,品种有荷兰汁、酒店汁、白奶油汁、大主教汁、美国汁和水手鱼汁等。

(4) 主菜。肉或禽类菜肴是西餐的第四道菜,也称为主菜。最有代表性的是牛肉或牛排。牛排按其部位又可分为沙朗牛排(也称西冷牛排)、菲利牛排、“T”骨形牛排、薄牛排等,其烹调方法常用烤、煎、铁扒等。

(5) 蔬菜类菜肴。蔬菜类菜肴在西餐中称为沙拉,与主菜同时上桌的称为生蔬菜沙拉,一般用生菜、西红柿、黄瓜、芦笋等制作,其主要调味汁有醋油汁、法国汁、千岛汁、奶酪沙拉汁等。

(6) 甜品。主菜后食用。从真正意义上讲,它包括所有主菜后的食物,如布丁、煎饼、冰淇淋、奶酪、水果等。

(7) 咖啡、茶。最后一道是上饮料,咖啡或茶。饮咖啡一般可加糖和淡奶。茶一般可加香桃片和糖。

### 【拓展训练】

1. 年底,天地置业有限责任公司将分别设宴答谢省建设厅领导和澳大利亚ABC园林景观设计,作为办公室王秘书,请你负责此两次宴席的订餐、点菜,说明点菜的依据和注意事项。

2. 分别扮演王秘书、公司领导、宴请客人代表和酒店服务员,演练点菜的过程。



## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。





## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 (占 20%)	小组评分 (占 30%)
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
<div>实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：</div> <div>指导老师评分（签名）：_____年  月  日</div>					
实训成绩综合评定：					

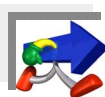
填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业 ☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）。

2. 实训成绩计算方式: 实训成绩= 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目十

# 商旅安排与领导随从



### 实训目标

1. 了解商务旅行的准备工作和常识
2. 掌握商务旅行计划、日程安排的制作
3. 掌握随从领导出差的日程管理和相关事务要求
4. 掌握办理出国商务旅行的有关事务
5. 学会维护领导权威和察言观色



### 教学演练



### 项目导入

2013年6月21日，星期五，天地置业有限责任公司总经理办公室，刘总经理正在向杨秘书交办工作：“小杨，市场营销部和规划发展部共同提交的邯郸市场调研报告我已经看过了，计划下周一去邯郸出差一趟，实地考察一下公司在那里开拓新项目的可能性。潘主任这几天没在家，你先草拟一份这次商务旅行的计划给我，有些细节问题需要特别注意落实清楚。对了，你这方面经验不足，这里有我上次随集团公司领导一起到北京出差，总裁办制订的一份旅行计划表，如表 10-1 所示，你拿去可以学习参考一下。”

回到办公室，杨秘书开始准备商务旅行计划表，并通过查阅书籍、浏览网站等渠道获取



相关信息。

17点,杨秘书将草拟好的商务旅行计划与收集到的有关邯郸的气候、交通、市区旅馆信息等方面资料一并交给刘总审阅。

十分钟后,刘总拨打杨秘书电话:“计划差不多了,比较详细具体,稍微完善一下就可以了。不错,还查找了这么多资料。等会儿你帮我预订机票、准备行李,营销部的肖经理和规划发展部的宁经理随我一同去,你负责通知一下。”

表 10-1 商务旅行计划表

日 期	具体时间	交通工具	地 点	事 项	备 注
2013 年 6 月 11 日 (星期二)	8:00~8:30	公司小车	长沙	从公司办公楼出发到黄花机场	北京天地公司电话: 010-85674321 北京宏远公司电话: 010-87548086
	9:30~11:00	民航班机(航班号)	飞机上	从长沙飞往北京	
	11:20~11:40	北京天地公司接机车	与北京天地人员在车上	去往北京天地公司视察	
	12:00~14:30		宏远公司安排的京城饭店	午餐、午休	
	14:30~15:30		京城饭店	准备下午会议	
	15:30~17:00		京城饭店会议厅	召开北京天地公司和宏远公司有关人员洽谈会议	
	17:00~18:30		京城饭店宴会厅	举行宴会,招待相关新老客户和地方官员	
	18:30~20:30	北京天地公司送机车	去往北京国际机场	准备返回长沙	
	21:00~22:30	民航班机(航班号)	飞机上	从北京飞往长沙	
	22:30~23:00	公司小车	长沙	返回公司	

6月26日上午,刘总出差归来:“小杨啊,这次出差比较满意,第一次去邯郸,你拟的旅行计划确实挺实用,给我省了不少时间,值得表扬。邯郸的市场前景比较可观,下半年公司可能就要开拓那里的市场了。从这次考察的几个项目情况来看,都是大块土地,成规模开发,而且都是商业地产项目,像这种大型项目的运作我们还没有尝试过,下个月我还要带队去法国考察学习当地类似地产项目的开发运作模式。你先草拟一份出国旅行日程安排,并做好相应准备。这方面你可以多向人力资源部的吴经理请教。这是从邯郸带来的一点地方特色小吃,你尝尝吧。”

拿着领导赠送的礼物和交给的新任务,杨秘书又是欣喜又是困惑。出国准备些什么,需要办哪些手续?自己以前都没有留意过,对此一无所知。想了想,他还是准备找有经验的人力资源部吴经理讨教,他以前可是董事长的秘书,因表现出色被提拔了。

杨秘书来到人力资源部办公室，跟吴经理说明了来由，请他赐教。

吴经理说：“小杨，你还是挺好学的，那好，我跟你说说，具体如何做，你还得亲自去办才会知道其中的窍门，实践出真知嘛！”

杨秘书说：“谢谢，我会认真记下来的。请您帮我详细介绍一下出国商务旅行需要办理的一些手续和我应该注意哪些方面的问题。”



## 实训任务

**任务1** 两人一组，分别为刘总经理制订赴邯郸考察（三天，6月24~26日和赴法国商务考察（五天，7月5~9日）的商务旅行计划，相互进行指正。

**任务2** 请教老师、同学或朋友，或亲自去市公安局出入境管理处（或相关机构）咨询有关出国旅游、出国商务考察等需办理的手续。

**任务3** 什么是护照、签证、“黄皮书”？调查班上是否有人有过出国或办理护照、签证等经历，并请有此经历者介绍有关办理的过程。

**任务4** 如果要你随从领导一同去邯郸出差，需要做好哪些随从服务工作？应该注意哪些问题？

**任务5** 假如你是人力资源部经理，你会从哪些方面提醒杨秘书为领导出差法国做好服务工作？主要介绍法国的风俗习惯、环境、气候和礼仪、禁忌等。查阅有关时差的知识及时差计算方法，填写表10-2。

表 10-2 主要国家时差对照表

英国 (格林威治)	中国+8	法国+1	美国-5 (纽约)	澳大利亚+10	加拿大-8
1:00					
8:00					
17:00					
21:00					

**任务6** 刘总从法国出差归来，接到该信息后，作为总经理秘书，你将如何做好接机、报销等相关工作？



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地：模拟会议室、多功能教室/模拟办公室；实训设备：计算机、打



印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景，播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料，布置工作任务环境，组织扮演主要岗位人物角色，营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

## 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验，撰写实训心得体会，老师组织开展集中交流或分组交流，为学生课后实训提出有针对性的意见，并听取学生对实训教学的改进建议。

## 3. 实训方式方法

观摩视频资料、提交文案、角色扮演、设备实操、开放式讨论、自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

## 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时。



## 进阶实战



### 情景描述

小张是天地建设集团有限公司主管工程项目宁副总裁的秘书，每个月几乎有一半以上的时间跟随领导出差，陪同视察分布在全国各地的工程建设情况，有时还要随从出国考察。对于领导商务旅行安排，张秘书感受很深。以下是他整理的一些心得体会。

### 如何安排上司出差行程

当上司预备到外地出差时，身为助理或秘书人员，就应掌握时效，做好所有前置作业。

## 1. 出差之准备工作

- (1) 首先要掌控出差的目的, 抵达目的地, 才能草拟完整的出差行程表。
- (2) 出差日程多久, 预计拜访或出席几个场合。
- (3) 每一地点停留时限多长。
- (4) 有无出席正式场合安排。
- (5) 搭乘交通工具的类别。
- (6) 预计交通工具转搭的时间、衔接的车种。
- (7) 经过哪些路线, 随身准备一份地图, 方便道路辨识。
- (8) 预先订购机票、车票, 用信封袋装妥, 并在封面上写上开车时间, 及转车时刻表。
- (9) 目的地有无接机、接车人员及接待人员资料。
- (10) 征询上司的喜好、公司预算, 选择整齐、清洁、交通便捷, 离洽谈地点不太远的饭店, 作为上司的住宿地点。
- (11) 事先与出差地点的负责人员联络, 如有餐宴, 可表明主管的饮食习惯, 如全素或忌什么特定食物等。
- (12) 行前查询当地天气状况如何, 如天气有变化, 应在日程表上注明, 需带雨伞或带外套。
- (13) 出差前, 再确认一次行程, 并口头向上司或陪同人员复述一遍。
- (14) 上司如有宿疾, 应提醒携带备用药品。
- (15) 备妥上司名片、公司宣传资料、公司新产品、辅助工具等。
- (16) 编写一份出差行程表, 将拜访公司、名称、地址、电话、负责人、约定时间、接待人员、是否用餐、搭乘何种交通工具, 住宿饭店数据、地址、电话、用什么名义预约、气候以及注意事项等, 逐一书明。
- (17) 如需准备赠品, 应妥善包装, 并附上上司名片, 或是公司的有关资料。
- (18) 上司出差中, 可以每天传真一份公司日程工作报告, 来访客人名称, 来电单位、内容及公司工作进度至旅馆, 让主管能掌控公司状况。若是碰到无人能代理之紧急事件, 应马上与上司取得联系, 以免误了商机。

## 2. 出差回来之后续动作

- (1) 预先计划上司归来之日程表, 并将出差期间, 公司所有工作概况, 做成文书数据, 方便上司归来后能马上进入工作状态。
- (2) 上司即将归来之前, 应先安排迎接人员, 并把工作报告整理成册, 放在上司桌上。
- (3) 简明扼要地向上司报告出差期间公司概况及重大事件。
- (4) 如属重要事件, 应将处理方向明确转述, 并请上司尽快处理。
- (5) 将上司携回之数据、文件、样品整理归类, 并在请示上司意见后, 分门别类地建档。



或交予相关部门处理。

(6) 整理上司出差期间的票据,详细列出差旅费,按公司规定交予会计部门申报。

(7) 邮寄谢函,向出差期间接待或协助上司之人员表达谢意,以建立与外界之间的良好人际关系。

### 3. 商务费用申请及报销

有些公务费用,例如,上司出差到外地开会的交通费用不能从零用现金中支付,而需要直接到财务部门申请费用和报销结算。通常情况下的工作步骤如下所述。

(1) 申请人提交费用申请报告或填写费用申请表,详细说明需要经费的人员、时间、用途、金额等情况,并亲自签字。

(2) 该报告或该表必须经过授权人审核同意,并签字批准。

(3) 一种情况是将获得批准的费用申请报告或费用申请表提交财务部门领取支票或现金借款;另一种情况是先由申请人垫付,完成工作后再办理报销手续。

(4) 在进行商务工作中,无论是使用支票还是现金,都要向对方获取相应的发票,发票的时间、名目、费用等应与使用者实际用途相符。

(5) 工作结束,申请者应将发票附在“出差报销单”后面,并亲自签字提交出纳部门,由出纳部门把先前领取的现金数额和支出情况进行结算。如果是先由申请人垫付费用,在提交票据和“报销凭单”后,则可返还现金。

(6) 如果实施工作时,计划的费用不够,需要超出时,应提前向有关领导报告,在得到许可和批准后,超出部分才可得到报销。

这天一上班,宁副总就匆匆走进办公室,要张秘书马上拟出一份去广州考察的商务旅行计划和日程安排表,并递给他一份随行人员名单:“你尽快通知相关人员做好准备,晚上就动身出发,主要考察广州房地产开发市场,时间是四天,你和广州分公司那边衔接好。”张秘书一愣:“幸好平时注意总结经验,这不,这回我的心得体会可派得上用场了!”



## 训练任务

**任务 1** 假如你是张秘书,请你为宁副总一行前往广州考察准备一份详细的商务旅行计划。

**任务 2** 根据以上张秘书就如何安排上司出差行程整理的心得体会,请你为宁副总做好出差前的准备工作,详列一份需要携带的证件和资料清单,以免遗漏重要物件,领导出行前进行认真核对检查。

**任务 3** 从广州出差回来,宁副总说月底计划去波兰开展为期一周的别墅项目考察,请你做好出国商务旅行的相关工作,并制订一份日程安排表。通过各种途径搜集有关波兰的气

候、地理、交通、民俗风情、礼仪禁忌等方面的资料，以备出差前提供给上司参考。

**任务 4** 请你组织或协助公司波兰考察团成员办理出国旅行的各项准备，整理一份详细的指导书供大家学习了解有关流程和注意事项。

**任务 5** 名片在人们社交中有哪些意义和价值？请你为宁副总设计一份最新的名片，职务为：××天地建设集团有限公司副总裁、总工程师，其他内容自行拟制，要求有英文翻译。通过各种途径（如在学校听学术报告会时向报告人索取，向院系领导、父母、朋友等索取，向商场销售代表、店面主管等索取）收集一些名片，学习了解名片中应包含的主要信息内容，并相互练习名片接递的礼仪规范。

**任务 6** 如果宁副总要求你一同前往波兰考察，你将做好哪些随从服务工作？

**任务 7** 出差归来后，请你为上司办理商务差旅费报销手续，收集相关票据，两人一组，模拟演练报销出差费用的过程。

**任务 8** 假如你是张秘书，随同宁副总波兰考察回来后，请拟写一份出差报告，要求总结考察的主要项目和参加的主要活动，记录波兰当地衣食住行和商务交往等方面的独特之处，以及出差过程中存在的不足。



## 能力拓展

### 拓展 1 出国（出境）商务旅行安排训练



#### 小案例

韩国首尔公司有意与××天地置业有限公司合作开发中南服装批发市场，韩方考察团前来进行了现场考察和洽谈，签订了合作开发意向书。离开 A 市回国后，韩国首尔公司特意致函邀请天地置业有限责任公司前往韩国参观考察。为推进项目合作，天地置业有限责任公司由刘总经理带队，张副总经理、市场部肖经理、办公室杨秘书一同前往韩国首尔公司考察，进一步洽谈后，双方最终确定合作事宜，并签订合作开发协议。当然，杨秘书制订的商务旅行计划以及所做的出差准备和服务工作也为此次考察谈判的顺利进行提供了很好的保障。

作为出差陪同人员，秘书往往要根据公司和领导意图，制订详细的商务旅行计划。特别是在上司出国参加商务活动时，更应履行好职责，准备好相关资料、办理好各种手续、细心周密地安排好上司的日程。如下是一份秘书为上司制订的出国商务旅行计划。





## 卡片 10-1

## 赴韩商务旅行计划

## 一、旅行计划

## 1. 商务旅行计划的内容

商务旅行计划的内容包括: (1) 出差时间、起程及返回时期, 接站安排; (2) 出差路线、终点及途经地点和住宿安排; (3) 会晤计划; (4) 交通工具选择; (5) 要求携带的文件、合同、资料; (6) 上司或接待人的特别要求; (7) 上司差旅区域的天气状况; (8) 行程安排、会议计划、会晤人员名单背景、会晤主题; (9) 差旅费用。

## 2. 制作旅程表

旅程安排表一般包括: (1) 时期; (2) 时间; (3) 地点; (4) 交通工具; (5) 具体事项; (6) 备注。

## 3. 制定日程安排的要求

(1) 日程表至少复印三份, 上司、上司家属各一份, 办公室存档一份; (2) 安排日程时, 在时间上要适当留有余地; (3) 要事先了解出差目的地的环境、气候、街道等方面的情况, 作为制订日程表的参考, 对初访地要了解清楚。

## 二、办理出国手续

## 1. 出国申请

事由; 路线(所在国名); 日程安排; 人数; 附相关说明。

## 2. 办理护照

携相关证件和照片去公安机关或相关机构; 填写有关卡片和申请表; 仔细检查护照并签字。

要根据出国的三位同事的户口所在地来办理, 必须到各自户籍所在地的公安机关或相关机构办理护照, 同时考虑到韩语翻译的聘请。

## 3. 办理签证

因公办签证, 一般在当地的外事办公室办理; 因私就要按出国人员的户籍来办, 看户口所在地属哪个领事馆所辖, 然后去相应的领事馆办理。

韩国驻华大使馆属下共有 6 个总领事馆分别分布在香港、上海、青岛、广州、沈阳、成都, 领事馆所辖领事区域可查阅相关资料。本次是因公去韩国, 因公护照就在韩国驻广州总领事馆的外事办公室办理。

办理手续: 登录韩国大使馆签证处网站, 不懂韩语者可以选择浏览中文版本。了解相关程序和规定并下载填写相关表格, 然后将有关材料上交至外事办公室。有时韩国大使馆会不再针对个人办理商务、探亲等签证, 而要求申请人必须经过指定的旅行社办理。

费用：90 日以内的短期签证，手续费 195 元，加急费 325 元、91 日以上的长期签证，手续费 325 元，加急费 455 元；签证代理费（旅行社收取）

具体时间：最快的在递交材料的当天就能拿到签证，一般是 5 天。若被拒签，原则上必须两个月以后才能再次申请。注意：9:00~11:00 递交申请材料，14:00~17:00 领取签证。

#### 4. 办理《国际预防接种证书》

《国际预防接种证书》即黄皮书，凭护照和签证到当地卫生检疫部门进行卫生检疫和预防接种后领取，需仔细检查一遍。

#### 5. 办理出境登记卡

凭护照、户口簿、居民身份证办理

#### 6. 订购机票

需出示护照并仔细核对机票

#### 7. 办理保险

通过代理人直接由保险公司安排

#### 8. 出行前准备

（1）编制旅行方案，供上司选择；（2）了解外汇信息，办理兑换；（3）准备随身携带物品；（4）根据旅行目的，准备文件；（5）检查相关证件；（6）收集所到国的背景资料（韩国）。

#### 9. 出入境手续

（1）边防检查；（2）海关检查；（3）安全检查；（4）健康检查。

## 【拓展训练】

分组前往当地出入境管理部门咨询了解出国（出境）需要办理的手续，并为学院副院长一行赴澳大利亚考察拟订一份商务旅行计划。

## 拓展 2 察言观色能力训练



### 小案例

一个举人经过三科，又参加候选，得了一个山东某县县令的职位。第一次去拜见上司，想不出该说什么话。沉默了一会，忽然问道：“大人尊姓？”这位上司很吃惊，勉强说了姓氏。县令低头想了很久，说：“大人的姓，百家姓中所没有。”上司更加惊异，说：“我是旗



人? 贵县不知道吗?” 县令又站起来, 说: “大人在哪一旗?” 上司说: “正红旗。” 县令说: “正黄旗最好, 大人怎么不在正黄旗呢?” 上司勃然大怒, 问: “贵县令是哪一省的人?” 县令说: “广西。” 上司说: “广东最好, 你为什么不在广东?” 县令吃了一惊, 这才发现上司满脸怒气, 赶快走了出去。第二天, 上司令他回去, 任学校教职。

沟通学者的研究发现, 我们在沟通时, 有 7% 的效果来自于说话之内容, 38% 取决于声音 (音量、音调、韵脚等), 而有 55% 取决于肢体语言 (面部表情、身体姿势等)。所以, 在解读他人心意时, 重要的不只是他说出了什么, 更要紧的是他怎么说, 也就是要求我们学会察言观色。

我们如能真的在交际中察言观色, 随机应变, 也是一种本领。例如, 在访问中我们常常会遇到一些意想不到的情况, 访问者应全神贯注地与主人交谈, 与此同时, 也应对一些意料之外的信息敏锐地感知, 恰当地处理。

主人一面跟你说话, 一面眼往别处看, 同时有人在小声讲话, 这表明刚才你的来访打断了什么重要的事, 主人心里惦记着这件事, 虽然他在接待你, 却是心不在焉的。这时你最明智的办法是打住, 丢下一个最重要的请求告辞: “您一定很忙。我就不打扰了, 过两天我再来访吧!” 你走了, 主人心里对你既有感激, 也有内疚: “因为自己的事, 没好好接待人家。” 这样, 他会努力完成你的托付, 以此来补报。

在交谈过程中突然响起门铃、电话铃, 这时你应该主动中止交谈, 请主人接待来人、接听电话, 而不能听而不闻, 滔滔不绝地说下去, 使主人左右为难。

当你再次访问希望听到所托之事已经办妥的好消息时, 却发现主人受托之后尽管费心不少但并没圆满完成甚至进度很慢。这时难免发急, 可是你应该将到了嘴边的催促化为感谢, 充分肯定主人为你做的努力, 然后再告之目前的处境, 以求得理解和同情。这时, 主人就会意识到虽然费时费心却还没有真正解决问题, 会产生好人做到底的决心, 进一步为你奔走。

人际交往中, 对他人的言语、表情、手势、动作以及看似不经意的行为有较为敏锐细致的观察, 是掌握对方意图的先决条件, 测得风向才能使舵。例如, 和上司打交道时, 对其眼手的观察, 能够让我们洞悉其内心。

(1) 上司说话时不抬头、不看人, 这是一种不良的征兆: 轻视下属, 认为此人无能。

(2) 上司从上往下看人, 这是一种优越感的表现: 好支配人、高傲自负。

(3) 上司久久地盯住下属看: 他在等待更多的信息, 他对下级的印象尚不完整。

(4) 上司友好和坦率地看着下属, 或有时对下属眨眨眼: 下属很有能力、讨他喜欢, 甚至错误也可以得到他的原谅。

(5) 上司的目光锐利, 表情不变, 似利剑要把下属看穿, 这是一种权力、冷漠无情和优越感的显示, 同时也在向下属示意: 你别想欺骗我, 我能看透你的心思。

(6) 上司偶尔往上扫一眼, 与下属的目光相遇后又往下看, 如果多次这样做, 可以肯定

上司对这位下属还吃不准。

(7) 上司向室内凝视着, 不时微微点头, 这是非常糟糕的信号, 它表示上司要下属完全服从他, 不管下属说什么, 想什么, 他一概不理睬。

(8) 双手合掌, 从上往下压, 身体起平衡作用: 表示和缓、平静。

(9) 双手叉腰, 肘弯向外撑, 这是好发命令者的一种传统肢体语言, 往往是在碰到具体的权力问题时所做的姿势。

(10) 上司坐在椅子上, 将身体往后靠, 双手放到脑后, 双肘向外撑开, 这固然说明他此时很轻松, 但很可能也是自负的意思。

(11) 食指伸出指向对方: 一种赤裸裸的优越感和好斗心。

(12) 双手放在身后互握, 也是一种优越感的表现。

(13) 上司拍拍下属的肩膀: 对下属的承认和赏识, 但只有从侧面拍才表示真正承认和赏识。如果从正面或上面拍, 则表示小看下属或显示权力。

(14) 手指并拢, 双手构成金字塔形状, 指尖对着前方: 一定要驳回对方的示意。

(15) 把手捏成拳头: 不仅要吓唬别人, 也表示要维护自己的观点, 倘用拳头敲桌子, 那干脆就是企图不让人说话。

当然, 要做好社交中的“天气预报”, 需要更为详尽的“气象”知识。在职场的人际互动过程中, 懂得“看脸色”十分重要, 不论是跟上司要求加薪, 还是与客户谈判, 都需要敏锐的观察力来解读对方心思, 这样才能知道进退, 从而圆满完成任务。

(资料来源: <http://www.xywy.com/xl/rjxz/sjbd/200805/18-310465.html>, 有改编)

## 【拓展训练】

1. 收集有关察言观色的故事或真实案例与同学们一起分享, 并分析培养察言观色能力对秘书人员的重要作用。

2. 在现实生活中, 领导、老师以及周围人的一言一行, 你都能敏锐地察觉其真实意图吗? 试举例描述。

3. 日常工作过程中, 上司的言谈举止秘书都应该密切关注并能快速反应, 有的场合秘书和上司之间通过肢体动作和面部表情等无声语言来沟通显得非常重要。请你根据下列词语设计特定的情境或话语, 通过面部表情和眉眼的细微变化来传情达意。

喜笑颜开	愁眉不展	目光如炬	目不转睛
面红耳赤	眉来眼去	眉头一皱	横眉冷对





## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业 ☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 (占 20%)	小组评分 (占 30%)
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：        指导老师评分（签名）：_____年  月  日					
实训成绩综合评定：					

填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

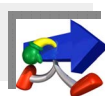
2. 实训成绩计算方式: 实训成绩 = 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目十一

---

# 调查研究与参谋辅助



### 实训目标

1. 了解秘书参与调查研究、提供参谋服务的基本知识
2. 掌握调查研究的方法、程序
3. 掌握秘书参谋建议的方法、技巧
4. 掌握调查报告、可行性研究报告的拟写和调查问卷的设计
5. 提高调查研究能力和参谋辅助意识
6. 掌握网络沟通方法



### 教学演练



### 项目导入

2013 年年初，根据天地建设集团公司的战略部署，天地置业有限责任公司要在年内开拓中部地区市场。在公司 1 月总经理办公会上，领导班子成员形成一致意见，决定首先对 D 市市场进行调研，并获得集团公司同意。这天上午，刚一上班，刘总经理便把杨秘书叫到办公室：“小杨，月底公司就要派出第一个市场调研小组前往 D 市做些前期工作，到时候你和营销部、规划发展部、地产研究院的几个同事一起过去。派你过去，是公司领导的统一意见及对你能力的充分信任，以前公司内部的几次民意调查你都参与了，这次的外部市场调研，对





你来说也是一种新的挑战和能力提升的机会,你好好把握一下。”小杨点点头。

“还有,最近工作头绪太多,明天上午我要参加一个全国性的房地产行业研讨会并作为房地产开发企业代表做典型发言,下午要主持公司年度销售工作总结会,后天上午还要参加协会的中小户型住宅需求趋势座谈会。公司 2013 年度工作计划必须在这个星期内印发下去。我实在没时间和精力琢磨了,只得请你尽快拟一个计划,征求一下各个单位的意见,并及时印发。”

杨秘书想了想说:“我力争按时完成任务。不过,工作计划中涉及决策性的基本意图,需要由您来定一下,今天下午下班前,您看什么时候有空向我面授一下拟写计划的基本意向,我等您的召唤。因为涉及全公司性的工作计划,所以还得经总经理办公会议研究,而且由您审签后方能印发。考虑到后天的座谈会可以派营销部或地产研究院的同志代为参加,可以用上午的时间召开总经理办公会,讨论我赶写的计划稿,待我整理修正后,再送您审签印发。这样,就可保证在四天内完成任务了。另外,还有人力资源部提交的《公司 2013 年员工薪酬管理方案(草案)》也需要抽个时间开员工代表会议讨论一下,您看也定在后天上午怎样?”刘总笑着接受了杨秘书的建议。第四天下午,天地置业有限责任公司 2013 年度工作计划按时印发。

职工代表会议由刘总经理主持,会上他要求大家畅所欲言。虽然领导在营造一个轻松和谐的会议氛围上做了努力,鼓励大家尽情表达,无所顾虑,但收效仍然不大。与会人员或者沉默不语,或者随便应付一下,表示没什么意见。由于长期以来处于领导与员工的枢纽位置,平时注意深入各部室、各项目公司和基层的同事沟通交流,听取他们的意见和想法,杨秘书了解其中的缘故,主要是由于领导和员工之间缺少沟通和交流。总经理工作繁忙,平时少有时间下基层,与员工沟通甚少,于是,杨秘书通过手机给刘总经理发了条短信提建议:“刘总,不妨利用公司内部 OA 系统,组织全体员工开展一次网上意见征集会,那样效果可能好些。”刘总欣然采纳了这条“短信建议”,并在会上宣布了杨秘书的主张:“我想在薪酬这个问题上大家肯定是有各自的建议的,可能这一时半会儿思考得不太成熟,既然这样的话,大家再思考一下,把自己想要表达的观点、利益诉求记下来,通过公司的 OA 系统发邮件给我或者小杨。办公室负责归集一下,公司会综合考虑大家的意见对薪酬体系做进一步的调整、完善和优化。”

会后,杨秘书在公司的电子公告板上发布通知:

全体同人:

定于 1 月 15 日~21 日就《公司 2013 年员工薪酬管理方案(草稿)》向广大员工征求意见,请大家登录公司内部网站之员工论坛栏目积极参与讨论;或将意见、建议发送到总经理邮箱,地址为:zongjingli@yahoo.com.cn。

特此通知。

办 公 室

2013 年 1 月 12 日

结果,两天时间便收集到了 300 多条来自基层员工的意见和建议,总经理邮箱也首次获得“丰收”。当然,这些无疑对薪酬方案的制订、完善和日后在公司内部的推行起到了积极作用。

后来,总经理满脸笑容地跟杨秘书说:“真想不到网络能有这么强的效用啊。”这件事后,公司领导感觉到了网络沟通的重要作用,对这项工作也日益重视起来。这样一来,公司上下层之间的思想交流增多了,了解加深了,员工们的工作积极性得到普遍提高,内部凝聚力和向心力也得到不断增强。



## 实训任务

**任务 1** 你将受命参与 D 市市场调研,请召集小组成员商讨如何做好调研前的准备工作,并制订调研计划,拟定调查提纲。

**任务 2** 根据小组成员统一意见,利用实地考察、问卷调查、个别访问和查阅文献资料等调查方法开展 D 市房地产市场调研。并分别说明各种调查方法的操作实施步骤。

**任务 3** 若由你负责设计该项调查的问卷,你主要从哪些方面进行考虑?四人一组,讨论后综合意见,设计调查问卷。

**任务 4** 从 D 市市场调研归来,调研小组委托你起草这份 D 市房地产市场调查报告,为领导提供决策参考,并请你综合小组成员的意见,向领导口头汇报撰写调查报告的思路。

**任务 5** 上例中,杨秘书采取了哪些参谋服务方法?秘书应如何给上司提建议?讲述一个秘书为领导提供参谋辅助的故事(可以上网络搜索,也可以向秘书界前辈咨询)。

**任务 6** 结合案例谈谈网络沟通与其他沟通方式相比有何可取之处?你是否有过利用网络沟通手段取得良好沟通效果的经历?在班上与全体同学一起分享。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地:模拟会议室、多功能教室、模拟办公室;实训设备:计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等;投影仪、麦克风、音响等

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景,播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料,布置工作任务环境,组织扮演主要岗位人物角色,营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,



导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

### 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时,课外实训 4 学时。



## 进阶实战



### 情景描述

文秘专业是一个传统的人文类基础性专业,随着市场经济的迅速发展,整个社会对文秘人才的需求状况正在发生深刻的变化。用人单位对秘书人才的需求较大,秘书职业在诸多职业中一直以来位居需求榜前列,然而社会对秘书人才素质的要求亦在提高,造成了秘书专业学生找不到“婆家”,用人单位招不到合格、优秀的秘书人才的两难尴尬局面。民营企业在不断崛起的过程中,急需中高级文秘人员。用一位民企老总的话说:像我们这样规模较大、发展较快的民营企业要选几名“像样”的文秘人员都很难,其他中小企业就更难了。这说明许多民营企业都想拥有“像样”的文秘人才。

那么,民营企业究竟需要什么样的文秘人才?他们急需的文秘人才应具备哪些素质、职业能力和知识结构?高职院校应如何顺应民营企业的需要培养适用性人才?这些都是高职院校应该弄清和考虑的问题。

2013 年是中州职业技术学院教学质量年,为了切实提高教学质量,学校要求各院系不断开拓创新,积极采取措施,加大教学改革力度,该学院秘书系紧紧贴近市场,深入企业单位,特别是深入民营企业内部,于 2011 年下半年至 2012 年 6 月组织秘书专业学生进行了一次旨在为文秘专业改革提供依据的民营秘书人才需求情况的社会调查活动,目标是调研民企对文

秘人才的需求,了解民企对文秘人才的综合素质、知识结构和专业技能等方面的要求。

整个调查活动由秘书系主任带队,将秘书专业学生分成若干组,分赴各指定地区开展调查,商务秘书班班长为调查组组长。此次调研以湖州市民营企业为调查对象,重点走访了12家民营企业,主要采取走访面谈、问卷调查以及资料调研等方式,发放问卷并回收110多份,在访谈和问卷中获取了大量的第一手资料。

通过调研活动,调查组认为:文秘人才的需求前景看好,民营企业对文秘人才的需求十分注重素质和能力需要。因此,高职文秘专业的教学改革应以社会需求为导向,重视人才的综合素质、专业知识和职业技能的培养,突出企业特色和适用性,以增强文秘专业人才的就业适应性。

此次调查取得了较为满意的效果,学生和用人单位反响强烈,院领导肯定了秘书系开展的具有积极意义和开拓创新性的工作,并决定召开一次校企合作座谈会,邀请在调查中给予积极配合和有与学校建立校企合作关系、共建秘书实习实训基地意向的企业单位领导与会,一起座谈,推动校企合作进程。会上,到会的三家企业负责人与学院领导就充分利用资源、实现资源共享和双方互赢,积极开展校企合作和实习基地建设事宜进行了深入交流和探讨,并签订了校企合作意向书。之后,与会人员合影留念。当天晚上,学校特举办了一台文艺晚会,共庆此次美好合作。



## 训练任务

**任务1** 作为此次民营企业秘书人才需求调查组组长,请你设计一份访谈提纲(内容主要包括企业对秘书人才素质、知识结构、职业技能、职业道德等方面的要求,以及对学校教育、教学方法的建议和其在校企合作办学、实训基地建设等方面的态度、看法),并牵头组织设计一份民营企业秘书人才需求情况调查问卷。

**任务2** 入企调查要求有学院开具的介绍信,请你根据具体情况拟写一份介绍信,作为调查组前往天地置业有限责任公司开展调查活动的凭据,并说明开具介绍信的有关注意事项。

**任务3** 调查结束后,请你执笔起草一份“民营企业秘书人才需求调查报告”。

**任务4** 假设你是秘书系主任,请你于访谈结束后,对上述调研结果进行综合分析后,高度概括,提炼观点,写一份《关于秘书专业教学改革的报告》,以用于提交学院领导,供院领导教学改革决策参考和就业指导之用。

**任务5** 要成为企业领导眼中的“像样”的秘书人才应该具备怎样的素质技能和知识结构?举行一次校企秘书对话活动,邀请企业秘书人员来校沟通交流。

**任务6** 在访谈过程中,湖州天地秘书事务所有意与你院秘书系合作举办文秘与办公人员培训班,共同培养人才,请你拟写一份合作办学意向书。

**任务7** 秘书与企业文化的关系越来越密切,秘书人员应当如何在企业文化建设中发挥作用?进行座谈讨论,每人做好发言准备,并做好记录。



**任务 8** 若由你负责调查小组的相关组织管理工作,你将如何管理好团队?请将自己的设想和思路写下来,并记录团队管理的过程,调研结束后向老师汇报有关情况。



## 能力拓展

### 拓展 1 参谋建议方法训练



#### 小案例

美国第 28 任总统伍德罗·威尔逊,许多人都觉得他非常固执,任何新鲜的意见都被毫无例外地拒之门外。威尔逊有才能、自负,所以对别人的意见往往瞧不起,要么不采纳,要么根本不予理睬。但是,有一个人是独一无二的例外,这个人就是他的助理豪斯。为什么威尔逊对豪斯特殊呢?

豪斯自己说,有一次,他被单独召见,他明知总统不容易接受别人的建议,但还是尽自己所能,清楚明了地陈述了一种政治方案。因为他苦心研究过,自认为相当切实可行,所以说得理直气壮。然而同样的,总统没有表示任何接纳的意见,只是说:“在我愿意听废话的时候,我会再次请你光临。”但是数天之后,在一次宴会上,豪斯很吃惊地听到威尔逊正在把他数天前的建议作为总统自己的见解公开发表。这件事,使豪斯恍然大悟,懂得了向总统贡献意见的最好方法:避免他人在场,悄悄把意见“移植”到总统的心中。开始,使总统不知不觉地产生兴趣,然后使这计划可以作为总统自己的“天才构思”而公之于众。最后,使总统坚定不移地相信是他本人想出了这个好主意。这样,他的计划就能顺利地被总统采纳。豪斯能取得这样的成功,也是因为他了解了总统的心理。

(资料来源: <http://www.rs66.com/a/14/31/31916.html>)

秘书部门是领导的参谋咨询、辅助决策机构,秘书人员应履行好为领导提供参谋服务的职责,同时也要注意掌握提建议、做参谋的方法与艺术。

#### 1. 说话尽量婉转

一般来说,秘书给上司提建议是为了辅助上司的工作。但上司毕竟是上司,地位远远高于秘书,作为接受方,尽管理智告诉他你的建议是合理的,但在感情上他还需要有一个接受的过程,一些上司对秘书的建议都会出于本能要反驳几句。所以,秘书给上司提建议时必须注意自己的措辞和说话的分寸。特别是在提一些有关原则性或决策性的建议前,秘书一定要做些铺垫,不能开门见山、直奔主题,应当以“不好意思”之类的客气话作铺垫,先营造一个平和的气氛,之后再进入正题;说完之后,一般要再加上这么一两句:“关于某某问题,

我是这么看的，不知对不对……”由于采用的是间接的询问式，上司即使不接受，也不会当场拒绝令你难堪。

## 2. 切忌命令式

秘书给上司提建议时一定要避免以命令的语气说话。向上司提建议，不要用“……是不允许的！”等否定句式。这种方式最容易引起上司的反感。在实际工作中，一些秘书给上司提建议时老是采用做指示的方式，比如，当觉得上司的健康状况不太好时，就说“您最好去看看医生！”虽然这是好意，但作为秘书，你不能给上司做指示告知他具体如何去做。对于秘书来说，在给上司提建议时，应尽量让上司做“选择题”而避免做“问答题”。提建议时要注意，自己只提建议，决定权还是交给上司。也就是说，要让上司来选择，但可以让上司做“行”或“不行”的选择，这样你提出的建议多半就会得到上司的认可。如果上司对你说“就由你看着办吧”，就说明你的建议被采纳了。

## 3. 确定事实

向上司提建议之前，一定先要确认自己说的是不是事实，如果没有客观依据，那建议不仅没什么效果，反而会起到反作用。

## 4. 考虑结果

在提出建议之前，应先考虑一下建议之后的结果。如果觉得上司可能一下子难以接受或者会强烈反驳，那就要考虑另找机会甚至放弃了。

## 5. 选择时机

一般来说，向上司提建议最好的选择是没有第三人在场的时候，如果有很多人在场，贸然提出建议，会伤害上司的自尊心以致遭到驳斥。

此外，秘书向上司提出建议之后，无论上司接受与否，都不要摆出“早在事前已经提醒过你”的姿态，给上司一种你有先见之明的优越感，这会令上司厌恶你。如果上司没有接受你的建议，也不要再说什么，不要对同一个问题反复建议；如果上司接受了你的建议，你也不要问上司在接受你的建议之后收到了什么效果，即使你认为自己的建议很有价值，但建议毕竟只是个建议，最后决定实施的仍是上司，你不能向上司追问结果。

## 6. 当上司出现明显失误时

上司也会犯一些普通人常犯的过错。当你完全确认上司在指示工作时出现了失误，你应请上司对所发指令再次确认，不能自作主张地不予执行或当场顶撞。对于上司工作中的失误，要以合理的方式提出建议，不能让上司有“你在批评我”的感觉。

如果你还不是一个经验丰富的秘书，那么原则上应尽量少向上司提建议，即使提建议也要慎重。因为秘书的职责是为上司创造最佳的决策环境，而不是参与经营决策。



## 【拓展训练】

学院将开展新一轮的教学教改工作，并决定将秘书专业作为教学改革试点专业，请你以学生代表的身份，就此向主管教学工作的副院长提一次建议，并模拟演练提建议的过程。

## 拓展2 调查问卷设计训练

问卷调查法是常用的调查研究方法，设计一份科学、合理、详尽、切合实际的调查问卷对调查工作的开展、准确信息的获得往往能起到关键性作用。因此，秘书人员应当掌握调查问卷设计的一般技巧。

（1）在进行问题顺序安排时，基本信息应安排最前，分类信息居中，鉴别性信息放在最后；按照“先易后难”的原则，容易、直观、清楚的问题置前，困难、复杂、敏感、窘迫的问题置后；总括性问题应先于特定性问题。

（2）问题形式的选择应注意：避免问题中包含过多的计算，避免单纯依靠被调查者的记忆回答问题，应提供一定的提示或选择，避免直接提问窘迫性问题，避免出现诱导性倾向，提问尽量客观。

（3）问卷题目设计必须有针对性。对于不同层次的人群，应该在题目的选择上有的放矢，必须充分考虑受调查人群的文化水平、年龄层次和协调合作可能性。如有涉及个人资料，应该有隐私保护说明。问卷上所列问题应该都是必要的，而且是调查对象所了解的。回答问题所用时间以不超过半小时为宜。

问卷和表格，是调研工作最大限度取得具有普遍意义的数字和情况的最好方法，也是由普遍发现典型的最好契机。问卷设计的主要步骤如表 11-1 所示。

表 11-1 问卷设计的主要步骤

序 号	主要步骤	要 求
1	确定要解决和研究的问题	指定一份问卷，首先应当明确这份问卷要解决和研究什么问题
2	确定提问的角度和方式	注意提出问题的角度
3	确定对问题提出的措辞	从调查对象答卷心理考虑，措辞要得当，以有助于问卷反馈顺利
4	确定问卷中各个问题的次序	要根据调查对象的思维逐步引入问题的逻辑，先易后难；要顾及各个问题之间的层次逻辑关系，相对集中成组；要考虑提出问题的方式，比如对封闭、半封闭和开放式的问题以各自相对集中为好
5	总体考虑问卷内容、设计问卷的结构	介绍要集中在该问卷希望取得的数据信息上，自然情况最好少问，不必统计的问题绝对不问

问卷和表格是准备在调查时由被调查人员回答填写的，秘书一定要明确，把问卷和表格设计得明朗、简洁、易答，利于被调查者配合；把问卷和表格设计得逻辑性强、选项分明，

便于秘书对其统计分析,从而对调查内容下结论。在进行问卷和表格设计时,应注意:问题项要精练,不宜过多,最好要求被调查者做“是”或“否”的选择回答,或者是在几项中选择作答,选择封闭或半封闭式的问题;最好不采取如要被调查者组织语言回答,开放式的问题,这不利于问卷的统计归纳;表格的填写项目内容要有公认的称法或约定俗成的称法;表格内容要精确,预留的填写格空间要合适,位置要恰当。

### 【调查问卷例文】

尊敬的\_\_\_\_\_:

您好!谢谢您在百忙中抽空参与我们的调查!本次调查旨在了解目前国有企业对秘书人才的需求状况,了解企业对秘书人才综合素质、知识结构和专业技能等方面的要求,使我们找准专业发展方向和市场定位,培养出适应社会要求的秘书人才,帮助秘书专业学生更快更好地找准努力方向。为了保证调查结果的准确性,请您如实回答所有问题。您的回答对我们得出正确结论将起到至关重要的作用,希望能得到您的配合与支持。谢谢!

1. 贵公司所属行业是? \_\_\_\_\_
2. 贵公司在今后三年平均每年需要多少秘书专业毕业生?  
A. 1~2个                      B. 3~5个                      C. 5个以上
3. 贵单位设置的秘书类岗位有哪些?  
A. 办公室主任              B. 行政总监              C. 行政秘书  
D. 文字秘书                  E. 机要档案秘书          F. 总经理助理  
G. 部门经理助理            H. 董事长执行秘书        I. 一般文员
4. 从需求上看,贵公司更需要哪一类型的秘书人才?  
A. 应用型秘书              B. 创新型秘书              C. 操作型秘书  
D. 研究型秘书              E. 技术性秘书              F. 复合型秘书
5. 您认为秘书人员的学历以什么层次较为合适?  
A. 中专或高中              B. 大专或高职              C. 本科                      D. 研究生
6. 您对秘书从业人员是否有专业要求?  
A. 需要秘书专业的        B. 需要中文或相近专业的        C. 无明确要求
7. 您最注重秘书人员的素质是?  
A. 思想道德素质            B. 文化素质                  C. 业务素质  
D. 心理素质                  E. 身体素质
8. 您对秘书在思想和道德素质方面更重视的是?  
A. 职业道德                  B. 事业心和责任感            C. 良好人际关系  
D. 吃苦耐劳和敬业精神        E. 忠于职守
9. 您更注重秘书人员哪方面的文化素质?





- A. 掌握扎实的专业技术知识    B. 掌握宽阔的专业知识  
C. 了解一般的人文科学知识    D. 掌握相关的学科知识  
E. 了解一般的社会科学知识
10. 您更注重秘书人员哪方面的心理素质?  
A. 易于投入、热情工作的心理    B. 自动自发主动工作  
C. 自信心    D. 追求卓越、渴望成功    E. 开放乐观
11. 您更注重秘书人员哪方面的能力?  
A. 专业业务能力    B. 社会实践能力    C. 外语应用能力  
D. 计算机操作能力    E. 语言表达能力    F. 人际沟通能力  
G. 应变能力    H. 组织协调能力    I. 文字表达能力
12. 您认为秘书在企业里扮演的角色是?  
A. 传声筒    B. 协助上司工作    C. 公关  
D. 打杂跑腿    E. 出谋划策
13. 您对秘书人员的外语能力有哪些要求?  
A. 口语能力    B. 写作能力    C. 阅读能力  
D. 翻译能力    E. 听写速记能力
14. 您认为秘书人员除应掌握外语和秘书专业知识外, 还应掌握哪些方面知识?  
A. 企业管理、经济管理知识    B. 行政管理知识    C. 法律法规知识  
D. 会计统计和财务管理知识    E. 企业文化知识
15. 您对秘书人员整体职业形象的要求是?  
A. 文质彬彬    B. 忠诚老实    C. 精明能干  
D. 富有气质    E. 大方漂亮    F. 才华横溢
16. 您认为秘书人员应具备的性格是?  
A. 含蓄稳重    B. 活泼大方    C. 机智灵活    D. 严谨细致
17. 您认为秘书人员进入企业后最需要进一步培养的是?  
A. 敬业精神    B. 专业业务水平  
C. 文化素养    D. 人际沟通协调能力
18. 贵单位看重秘书应聘人员所拥有的秘书职业资格证书、外语等级证书和计算机等级证书吗?  
A. 必须有    B. 可有可无  
C. 无所谓, 面试印象更重要    D. 无所谓, 关键看能力
19. 您对秘书职业的发展持怎样的态度?  
A. 择业范围窄, 就业前景不容乐观  
B. 充满信心, 秘书是积蓄人脉的重要起点  
C. 就业面宽, 可选择发展机会多

D. 前景渺茫,秘书工作繁琐且社会地位较低

20. 您认为高职高专应届毕业的秘书人员工资应为多少合适?

A. 3000~4000 元      B. 2000~3000 元      C. 1000~2000 元      D. 1000 元以下

再次感谢您对我们此次调查的支持!

### 【拓展训练】

学院将组织一次面向全校学生的师德师风调查,请你负责策划此次活动并制作一份调查问卷。





## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业 ☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 （占 20%）	小组评分 （占 30%）
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
<div>实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：</div> <div>指导老师评分（签名）：<div>年   月   日</div></div>					
实训成绩综合评定：					

填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

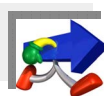
2. 实训成绩计算方式: 实训成绩 = 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目十二

---

# 商务谈判与签字仪式



### 实训目标

1. 了解商务谈判的含义、作用
2. 掌握商务谈判的流程和秘书辅助谈判工作内容
3. 掌握协议、商务谈判方案等的拟写
4. 掌握商务接待和谈判礼仪的运用
5. 掌握签字仪式的流程与组织



### 教学演练



### 项目导入

天地置业有限责任公司在市中心地段开发了一处高端商务办公楼天地国际新城，目前已投入使用，并正在进行物业出售和招租。为了顺应企业规模的不断扩大和业务发展的需要，宏远集团有限公司准备将办公地点从城郊搬迁至市区，经过市场调研和对比分析，拟选址在天地国际新城，并与开发商天地置业有限责任公司就购买整层物业事宜进行了多轮接触和洽谈。

4月20日，宏远集团有限公司与天地置业有限责任公司进一步就物业购置问题进行谈判。天地置业有限责任公司会议室内，客方坐对门的一排，主方坐背门的一排。谈判双方人



数均等,各五人。室内绿叶常青,干净利落。

天地置业有限责任公司刘总经理:“我们今天的谈判按照有关的规定进行。关于付款方式和付款办法,我们已经写在新的合同条款中。现在讨论一下,希望我们能够合作愉快。施助理,你把合同分发一下。沈总,我这碰巧还有个会,我去下面关照一下,就回来。”

客方宏远集团公司沈总朝刘总点了点头。

沈总:“首期付款高了一点,能不能降低到40%,新办公场地搬迁、装饰装修所需的费用也很高啊,我们前期投入比较大,有些难度。”

天地置业有限责任公司总经理助理施林:“沈总,我们这次修改条款也考虑到您那边的要求和困难。您看,我们已经把第二期付款的时间……往后推迟了三个月,这样双方都可以缓解自己的困难。”

最后,沈总又看了看合同:“那……只好这样吧。”

谈判结束,众人退去。施林敲门进入刘总经理办公室,向刘总汇报谈判的有关情况。

刘总:“嗯,今天谈得不错,越来越接近我们的预想了,你怎么知道他们急于搬迁?”

施林:“他们的网站论坛上有不少帖子都在说这些问题。许多客户都在提出抱怨或建议,称他们公司办公地点太偏僻了,离市区太远,常常因为找不到地方或花在路上的时间太长而影响业务合作洽谈等工作,我们了解到他们还有一大堆订单还没拿下来,现在特别急于搬迁办公场所……”

这时,施林手机响起。

施林:“对不起,刘总,我接个电话。”

(按键,在原座位上接听)

“你好,我是施林,噢,第三稿修改好了。好,前两次的文本注意保存好,打印数量和昨天一样。对,准备签字仪式的用具和场地,签字后的用餐就按我昨天说的办。”

回到办公室,施林拿起桌上的电话,拨打办公室杨秘书电话:“小杨啊,因为时间紧,一、二楼韩国医疗美容整形医院的租赁谈判方案要尽快定下来,下月初对方韩国公司总部将派人过来谈判。我看可以用头脑风暴法,让各部门人员大胆参与,提出建议……对,要有专门的时间和会议地点,专人组织一下……好,我会抽时间来参加,再见。”

4月30日,宏远集团公司与天地置业有限责任公司签订物业购置协议。



## 实训任务

**任务1** 在谈判过程中,施林坚持了有效商务谈判的哪些原则?运用了哪些商务谈判的策略和技巧?分组进行讨论。

**任务2** 双方在谈判中有哪些正确和不妥之处?要求从谈判环境、谈判语言、谈判准备、谈判策略和谈判技巧等方面进行判断。

**任务3** 请以天地置业有限责任公司办公室杨秘书的身份,准备一份商务办公物业购买

合同文本,以提交公司领导进行合同评审。做好签约仪式的准备工作,并说明从哪些方面着手准备。

**任务4** 如果你是办公室潘主任,你将如何组织4月30日的签约仪式,包括签约仪式现场布置、服务人员安排和指导等工作。

**任务5** 假设你是办公室杨秘书,请你协助施助理组织好各部门人员进行“头脑风暴”会议,之后形成一份关于天地国际新城一、二楼物业租赁谈判方案,以备5月初与韩国方人员谈判。

**任务6** 与韩国医疗美容整形医院的商务谈判即将举行,按照刘总的要求,请你以总经理助理施林的身份,将涉外谈判的有关注意事项整理后供领导参考,主要包括涉外谈判的礼仪、方法技巧和对方国家禁忌等。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地:模拟会议室、多功能教室、模拟办公室;实训设备:计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等;投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景,播放PPT多媒体课件或相关视频影像资料,布置工作任务环境,组织扮演主要岗位人物角色,营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。





#### 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时。



### 进阶实战



#### 情景描述

宏远集团是一家经营工业品的公司，业务比较繁忙，其股东是国内某大型企业集团，但这种情况并不为外界所知。由于业务发展的需要，公司原有的办公地点已不适合日益扩大的业务发展和管理要求，现需要租赁办公楼，但总公司有严格的预算管理，要求年租金不超过 8 万元。

公司的行政总监屠总负责落实此事，经多方实地查看和比较后，看中了省进出口集团公司综合办公大楼的一套套房，但该集团公司的后勤管理处按照以前的出租条件，对该套房产租金要求是 11 万元。为了以 8 万元的价格达成协议，宏远集团行政部的小王先去进行了试探性的商谈（以下是节选的部分商谈内容）。

后勤管理处周处长（以下简称周处长）：我们这套房子上一家公司的租金就是 11 万元，所以你们来了租金不能低于这个数。

小王：我们公司规模小，而且这一两年也没什么利润，现在的价格对公司来说有点吃力。希望可以再优惠一些！

周处长：这不行，我们一直是这样的价钱，并且这几天也有其他的公司过来看了，我们不担心租不出去。

小王：我们公司的预算只有 8 万元，这个价钱超出了我们的预算，还是希望您能考虑我们公司，能以优惠的价格租给我们。

周处长：不行。

屠总监在听了小王的汇报后，先到网上查询了省进出口集团公司的情况，然后又去实地以陌生人的方式向办公大楼的工作人员了解了一些情况，第二天胸有成竹地去了。

屠总监：周处长，您可能还不太了解我们公司，实际上我们公司是××集团下面的控股公司，但集团公司由于某种原因，不便向外公开。××集团您知道吗，网上有很多其相关报道，是国内非常著名的企业集团。

周处长：哦，你们是××集团的，那小王怎么跟我说你们公司规模小、利润低呀？

屠总监：那是因为我们刚进入××省市场，市场才刚开始启动，但我们的发展速度非常快，所以您要是租给我们的话，我们在近几年能长期稳定的租下去，这样你们就不需要经常

找寻客户了。您看，上一家公司不就因为经营不善无法维持而退租的吗。

周处长：对你们优惠一点可以，但8万实在是太低了，总公司肯定不能接受。

屠总监：我看见你们办公大楼内还有酒店，也属于你们后勤处管理吧？

周处长：对，正常对外营业。

屠总监：我们经常有省内外的客户及总公司人员过来，每年的住宿费和招待费不下十几万元。如果我们以后安排所有的客户和公司过来出差人员均住在你们酒店，有相关的宴请招待也在该处，这样对酒店的生意可是非常有帮助。

周处长：这倒是，以后在我们酒店消费可以办理会员卡，享受优惠。那既然你们公司这么大，业务也很好，怎么才只出8万元呢？

屠总监：我们集团是一家以财务管理见长的公司，每一项开支公司都有严格的预算，也正是因为如此严格而科学的管理，所以我们集团才发展得如此之快。另外，我看现在这栋大楼的人气也不是很旺，如果我们进驻的话，我们集团间频繁的高层人员来往一定会提升贵办公大楼的人气和档次。

最后双方以8万元的年租金成交。4月20日，双方在省进出口集团公司会议室举行了简单的办公楼租赁协议签字仪式。



## 训练任务

**任务1** 小王和屠总监分别前往谈判，为什么会出现如此不同的结果？分组讨论，从商务谈判技巧的角度进行分析总结，每组分别推选代表陈述本组的观点。

**任务2** 假如你是宏远集团公司行政部秘书小王，随同屠总监前往省进出口集团公司谈判时，你应当提供哪些辅助服务？

**任务3** 假如你是省进出口集团公司后勤管理处秘书，你将如何安排双方谈判的会场，要求从谈判场地环境布置、坐席排列等方面考虑。

**任务4** 在商务谈判过程中，秘书人员应当注意哪些礼仪？

**任务5** 作为宏远集团公司行政部秘书，屠总监要求你制定一份详细的谈判方案。

**任务6** 请你以省进出口集团公司后勤管理处秘书的身份，起草一份办公场所租赁合同。

**任务7** 根据安排，由你负责签字仪式的准备和服务工作，请提出你的想法。

**任务8** 分组演练商务谈判和签字仪式两个场景，在模拟会议室举行情景剧表演。

**任务9** 作为省进出口集团公司后勤管理处秘书，你参加了双方会谈并负责会谈记录，会谈后，总经理要求你拟写一份会谈备忘录，你将如何执行该项任务？

**任务10** 两人一组，分别扮演宏远公司行政部秘书和省进出口集团后勤管理处秘书，相互交流商务谈判过程中可以运用的技巧。



## 能力拓展

## 拓展1 辅助商务谈判训练



## 小案例

小芬被调来做张厂长秘书,第二天,就随厂长与外商洽谈技术合作项目。早上九点半出发,同行的还有总工老刘和翻译。小芬在技术科时就与刘工共同探讨过此项技术的优劣,上班后就赶到技术科查找有关资料。一会儿,张厂长的电话就追过来了,批评她乱跑,火气大着呢。原来是刘工急病住院,翻译有事也不来了。小芬体谅张厂长的发火,回到办公室。

小芬问厂长:“您对此项目熟悉吗?”厂长说:“主要内容清楚,有些细节不熟悉。”小芬自信地说:“我参加过此项目技术文件起草的全过程,细节和内容都清楚。”厂长眼睛一亮,但又暗淡下来:“可翻译没来。”“外商是美国人吗?”“是的,可我的英语看资料还行,会话就不行了。”“我能行!”小芬认为此时没必要谦虚。“太好了,太好了!”厂长激动地拍着小芬的肩膀。

小芬很快地取来有关资料,随厂长去洽谈。谈判成功了,小芬又当翻译又当专家,与外商讨论技术合作的细节,厂长把关决断。由于小芬对全部技术内容和细节都十分了解,还适当地赞扬外商的技术成就和经济实力,外商也十分高兴,赞扬张厂长有一位“才华出众,精明能干”的女秘书。

回厂的路上,张厂长仍兴奋不已,可小芬转移了话题,要厂长去医院问候刘工,顺便告诉他这个好消息。“对,对,应当去看看他,他可是为厂里累病的呀!”厂长流露出对刘工的深深的关切。

从医院出来,厂长问小芬:“肯不肯赏光让我请你吃饭?”小芬机敏地回答:“下午我还要把资料整理一下,您明天不是要在厂务扩大会上发言吗?”“那以后再慰劳你吧。”谈到工作,张厂长就十分认真,说:“我的讲话我自己准备,你是不是代表刘工就技术合作问题在会上发言?”“刘工坚持赶回工厂,还是让他发言合适,我可以为他准备好发言稿。”“好吧。”张厂长以后的态度好多了,小芬却不愿意套近乎,服务归服务,感情不纠葛。

厂里却议论纷纷:小芬有一手,张厂长都服了,对她不敢马虎。

不久市场疲软,产品压库,资金周转不灵。张厂长急得不吃不喝,人瘦了一圈,火气也更大了。小芬买了啤酒、烤鸡和肉包子去看厂长,提议为上次谈判成功干杯。刘工也来了,带了一只酱鸭来。“厂长,为我们渡过难关干一杯!”厂长喝了一大口酒,突然奇怪地问:“渡过难关?”“对。小芬通过上次技术合作的外商,找到了新的外销渠道。”张厂长跳了起来,怪小芬事先不告诉自己。小芬躲在刘工身后,怕张厂长的激动、拍肩和拥抱。“明天才能签约,我这不是和刘工来向您汇报吗?您已经饿了几天,不补充能量,明天怎么谈判?”张厂长来了

精神，把鸡、鸭、肉包子几乎都吃光了，还准备把啤酒也喝完。小芬提醒他，要保留清醒的头脑研究明天的谈判方案。

“那好，看来我有事还应该多和群众商量。”厂长做了自我批评，小芬也说：“厂长，您的责任感、事业心、办事魄力，都令人佩服。但希望您注意，全厂的职工都是您风雨同舟的战友，您要让大家都为工厂的发展出谋献策才行啊！”刘工也说：“小芬说的有道理，你这人什么都好，就是这个臭脾气，脱离群众，要改改啊！”“是要改，一定改！”他听话得像个小孩子。

外销合同签订了，张厂长拉着刘工和小芬，要去“喝一杯”。小芬说：“对不起，我和男友晚上有约会。”张厂长摇摇头，拉着刘工走了。

（资料来源：<http://ks.cn.yahoo.com/question/1407111504474.html>）

在商务谈判中，秘书往往是以辅助谈判的角色出现。辅助上司参与谈判，秘书应做好如下工作。

### 1. 收集信息，提供资料

谈判前一定要详尽地了解双方形势、目标、意图和退让的幅度，做到知己知彼。一方面，要掌握我方经济实力、技术实力、竞争实力等，客观地了解自己，力争在谈判中取得主动权；另一方面，要掌握谈判对手的基本情况，了解对方参加谈判的是哪些人、正式职务及职责范围；对方谈判人员尤其是主谈手的年龄状况、在公司任职年限和其他相关经验如何；对方公司结构如何，是否等级森严，重大决策权高度集中在最高决策层还是权力相对分散；谈判者在其组织内部的形象如何，如是否备受敬重、说话是否有分量，如有可能，应依靠在其组织外进行的接触来判断；工作之余，对方有何兴趣爱好，等等。此外，还要收集了解行业和市场的信息，如合作生产或经营的产品的销路、档次等。

### 2. 参与拟订商务谈判计划

一是确定谈判主题和目标；二是设计谈判议程，可按先易后难、先难后易或不分主次先后来确定需商谈问题的顺序，拟定议程时要兼顾双方的利益和习惯；三是确定谈判班子，这是谈判能否成功的关键，谈判班子一般以5人左右为宜，其中应包括专业人员、商务人员、法律人员、管理人员和记录、翻译人员；四是确定谈判时间，一般选择谈判时间要考虑如下因素：谈判准备状况，情绪状况，气候、季节等自然因素，另外应尊重对方，在征求对方意见的基础上确定时间；五是确定谈判地点，一般应选择己方熟悉的环境作为谈判地点；六是确定谈判工作人员和谈判日程安排。

### 3. 参与设计谈判方案

设计方案时，一要对对方可能提出的方案做预测，并提出自己的应对方案；二要坚持互惠互利原则，使方案切实可行；三是在谈判中虚心听取对方意见，吸收其合理成分，及时



调整我方方案；四是秘书在参与方案设计过程中要注意保密。

#### 4. 商务谈判中的辅助服务

一是全面、准确地做好谈判记录；二是遇有涉外谈判情况时，要做好翻译工作；三是谈判成功后，起草拟订协议。若谈判结束后当场签订协议时，秘书还要协助做好签字仪式的准备和服务工作。

#### 5. 谈判结束的后续工作

商务谈判结束后，秘书要主动协助上司做好各项收尾工作，包括回收有关文件资料，并进行整理和存储；上报整理后的材料；清理报销有关账目；协助总结谈判工作经验等。



#### 小贴士——谈判中的拒绝艺术

商务谈判中，讨价还价是难免的，也是正常的，有时对方提出的要求或观点与自己相反或相差太远，这就需要拒绝、否定。但若拒绝或否定死板、武断甚至粗鲁，会伤害对方，使谈判出现僵局，导致生意失败。高明的拒绝或否定应是审时度势，随机应变，有理有节地进行，让双方都有回旋的余地，使双方达到成交的目的。如下介绍几种常见的拒绝方法。

##### 1. 幽默拒绝法

无法满足对方提出的不合理要求，在轻松诙谐的话语中设一个否定之间或讲述一个精彩的故事让对方听出弦外之音，既避免了对方的难堪，又转移了对方被拒绝的不快。某公司谈判代表故作轻松地说：“如果贵方坚持这个进价，请为我们准备过冬的衣服和食物，总不忍心让员工饿着肚子瑟瑟发抖地为你们干活吧！”

某洗发水公司的产品经理，在抽检中发现有分量不足的产品，对方趁机以此为筹码不依不饶地讨价还价，该公司代表微笑着娓娓道来：“美国一专门为空降部队伞兵生产降落伞的军工厂，产品不合格率为万分之一，也就意味着一万名士兵将有一个在降落伞质量缺陷上牺牲，这是军方所不能接受和容忍的，他们在抽检产品时，让军工厂主要负责人亲自跳伞。据说从那以后，合格率为100%。如果你们提货后能将那瓶分量不足的洗发水赠送给我，我将与公司负责人一同分享，这可是我公司成立8年以来首次碰到使用免费洗发水的好机会哟。”这样拒绝不仅转移了对方的视线，还阐述拒绝否定理由，即合理性。

##### 2. 移花接木法

在谈判中，对方要价太高，自己无法满足对方的条件时，可移花接木或委婉地设计双方无法跨越的障碍，既表达了自己拒绝的理由，又能得到对方的谅解。如“很抱歉，这个超出我们的承受能力……”“除非我们采用劣质原料使生产成本降低50%才能满足你们的价位。”暗示对方所提的要求是可望而不可即的，促使对方妥协。也可运用社会局限如法律、制度、惯例等无法变通的客观限制，如“如果法律允许的话，我们同意”，“如果物价部门首肯，我们无异议”。

### 3. 迂回补偿法

谈判中有时仅靠以理服人，以情动人是不够的，毕竟双方最关心的是切身利益，断然拒绝会激怒对方，甚至交易终止。假使我们在拒绝时，在能力所及的范围内，给予适当优惠条件或补偿，往往会取得曲径通幽的效果。自动剃须刀生产商对经销商说：“这个价位不能再降了，这样吧，再给你们配上一对电池，既可赠送促销，又可另作零售，如何？”房地产开发商对电梯供销商报价较其他同业稍高极为不满，供货商信心十足地说：“我们的产品是国家免检产品，优质原料，进口生产线，相对来说成本稍高，但我们的产品美观耐用，安全节能，况且售后服务完善，一年包换，终身维修，每年还免费两次例行保养维护，解除您的后顾之忧，相信您能做出明智的选择。”

（资料来源：<http://www.esalestraining.com.cn>，有改编）

### 【拓展训练】

1. 秘书系将举办一次元旦文艺汇演活动，为了寻找活动赞助商，在学校周围的企业单位中走访洽谈，并和一家饮料企业初步达成了合作意向，双方决定于下周一举行最后的商洽。假如你是谈判代表之一，你将如何恰当地运用拒绝艺术回应对方的一些不合理要求？可自行设置场景，分组进行谈判演练。

2. 中州职业技术学院将与天地置业有限责任公司就建立秘书专业实训基地举行校企合作洽谈会，请你以学院办公室秘书人员的身份，筹备并具体协助此次谈判活动。要求拟定一份洽谈方案，并说明谈判过程中需要特别注意的礼仪礼节问题。

## 拓展2 化解谈判僵局方法训练

举行商务谈判时，常常遇到双方意见不统一，不赞同对方的观点、说法，出现分歧而僵持不下的情况，或谈判进行到一半时，相互之间因意见不同而争得面红耳赤，造成尴尬的局面。如何打破僵局，继续进行谈判呢？作为谈判主持者或是辅助谈判者（秘书人员等），应当积极地提供建议和协助，尽快化解僵局，推动谈判进程。

### 1. 异中求同 化解尴尬

商务谈判过程中，双方意见难以统一而争得面红耳赤的情形是很常见的，此时，“异中求同”是一个最有效化解尴尬的方式。由于双方都是针对某一特定事项，通过谈判来进行沟通商洽，其中必有部分相似，而非只有“零”或“一百”两个极端的战争。可以先综合列出对方的想法，再聚焦点出双方意见相近之处，集中讨论，同时提出适宜的解决方案。例如“吴经理，您的想法有A、B、C，而我们的意见是A、C、D，其实我们双方都认为A与C是可行的……”，找出中间交集后，再针对相似之处加以讨论以和缓尴尬的气氛。



## 2. 暂停谈判 彼此冷静

如果双方之间意见相左、争执不下时,那么最好的方式是停止争吵,可建议由会议主持人宣布休会 5~10 分钟,先让双方冷静一下,气氛稍稍和缓之后再继续会议讨论。

此外,会议主持人也可以先跳开这个争议的话题,选择有趣的议题或争议性较低的议题来讨论,同时,个性较为活泼、广为大家接受的人员可以主动挑些适宜的话题,来化解突然冷却的气氛、打破僵局。当气氛和缓后,再继续进行谈判议程。

## 3. 充分准备 事前推演

其实,所有打圆场的方式都不如事前做好准备工作,避免僵局发生的方式来得有效。在举行谈判前,公司内部先进行一次预演,设定好讨论议题的顺序,针对可能会受到对方质疑或较为敏感的议题,先做好沙盘推演,甚至先假设对方可能提出的各式问题,准备最为合宜的答复,并且及时提出解决之道。谈判前若有充分的准备,就能尽量避免谈判陷入僵局,也就不用时出来打圆场了。

### 【拓展训练】

你遇到过谈判或会议场合争执不休、陷入僵局的情形吗?后来是如何化解的?描述一下当时的情景,并就如何化解僵局谈谈自己的看法。



## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。





## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 （占 20%）	小组评分 （占 30%）
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
<div>实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：</div> <div>指导老师评分（签名）：<div>年  月  日</div></div>					
实训成绩综合评定：					

填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

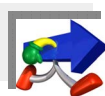
2. 实训成绩计算方式: 实训成绩 = 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目十三

---

# 大型会议筹备与组织



### 实训目标

1. 了解会议设备、会议资料、会议用品等
2. 掌握会议文件资料的准备与整理
3. 掌握会址选择、会场布置、会议设备调试、会议摄影等
4. 掌握会议预算方案、会议筹备方案、会议议程、会议日程等的制订
5. 掌握会议礼仪，能提供规范的会议服务
6. 能够有效维护会议秩序，引导会议进程，控制会议成本



### 教学演练



### 项目导入

临近年关，天地建设集团有限公司 2013 年度工作会召开在即。对于集团公司办公室的工作人员来说，每年的这个时间都是最难“熬”的，因为这是公司一年一度最为隆重的会议，会议规模大、参加人数多，到时来自各地的子分公司员工代表都将回公司总部参加会议。办公室作为会议筹备主办部门，有着大量繁杂的筹备组织工作要做。

12 月 5 日上午，办公室谢主任召集部门全体人员开了个碰头会，安排布置工作会的相关



准备工作,根据办公室人员各自的特长和实际能力,对工作进行了初步分工:总经理秘书小杨进入公司已有三年时间,对公司整体情况和领导讲话风格较为了解,全局把握能力较强,因此他受命起草公司年度行政工作报告;办公室综合秘书小刘在公司是一把“多面手”,文字综合能力强,除了负责日常文件和大型材料的组织起草,公司党群系统的很多具体工作都落在他的头上,谢主任将撰写公司工会工作报告的任务交给了他,并负责会议通知、会议议程;综合管理专员小王负责年度工作会会场选择租赁、整体布置、设备调试工作;档案机要秘书小邹负责会议预算、与会人员的接待与食宿安排、车辆调度和会议签到、秩序维护等;新闻宣传专员小李承担会议期间的摄影、录音和宣传报道工作。

在谢主任的合理安排调度下,年度工作会的各项工作有条不紊地进行着,办公室其他日常工作也正常开展。大家既分工又合作,对会议的准备、服务等各项工作,相互配合,协同作战,筹备工作扎实有效。

12月31日上午,天地建设集团公司2013年度工作会在天地大酒店五楼会议大厅隆重热烈的气氛中顺利召开,集团公司领导和员工代表300余人共同参加了这次会议。会后,大家对会议的前期准备和服务工作给予了一致好评,集团公司领导对这次的年度工作报告也表示了高度认可和赞赏。



## 实训任务

**任务1** 两人一组,扮演杨秘书和刘秘书,分别起草会议通知、会议筹备方案、会议议程、会议日程等会议资料,相互审阅分析其中存在的不足和遗漏,并进行修改完善。

**任务2** 请以王秘书的身份,牵头负责做好工作会的会场布置,协调落实好会场的横幅制作、主席台和报告台的鲜花摆放、会场座次排列、会议资料装袋和会议设备调试等工作,将有关注意事项分条列项记录下来,并列出会议设备清单、会议资料清单,以便对照检查,防止疏漏。

**任务3** 由于应邀参加会议的上级领导尚未确定是来一位还是两位,谢主任要求你做好主席台摆放座位卡的两手准备。请根据会议礼仪要求,按照6人和7人两种情况,分别排列好主席台位次(已确定主席台就座的人员有:集团公司董事长、总经理、党委书记、常务副总经理、工会主席)。另外,请利用Excel制作会场布局图(参会人员座次表),打印一份(A3纸)张贴于会场入口处。

**任务4** 假设你是邹秘书,请你谈谈如何做好工作会预算,以及会议签到、与会人员食宿、交通以及返程安排等工作。两人一组,进行面谈沟通,做好沟通记录。

**任务5** 根据分工,请你全程负责公司2013年工作会期间会议设备(主要是音响、灯光设备)的控制工作,会前与会场负责人衔接有关设备的调试使用和注意事项。另外,四人一组,对照会议议程,分别控制音响与灯光设备(含录音、话筒)、数码相机、摄像机,演练

主要会议设备的操作过程，并说明设备的主要操作要领和注意事项。

**任务6** 作为总经理秘书小杨，请你对公司2013年工作会效果进行评估，设计并填好《会议效果评估表》，提交总经理过目。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地：模拟会议室、多功能教室、模拟办公室；实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景，播放PPT多媒体课件或相关视频影像资料，布置工作任务环境，组织扮演主要岗位人物角色，营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验，撰写实训心得体会，老师组织开展集中交流或分组交流，为学生课后实训提出有针对性的意见，并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

### 4. 实训学时建议

课堂实训4学时，课外实训4学时。



## 5. 实训卡片资料

卡片 13-1 天地建设集团有限公司 12 月会议安排表

会议名称	会议时间	会议地点	会议主持	参会人员	会议协调
办公室内部协调会	12 月 6 日下午	办公室	办公室主任	办公室全体人员	×××
集团公司新闻宣传工作总结表彰会	12 月 7 日上午	集团公司第二会议室	集团公司党委宣传部部长	各单位新闻宣传主管领导、办公室主任、新闻宣传专干等	×××
集团公司人力资源专题工作会	12 月 8 日上午	集团公司第一会议室	集团公司人力资源部总经理	各单位人力资源主管领导、人力资源部经理、人力资源专干等	×××
集团公司 2013 年度安全生产会议	12 月 10 日下午	公司大会议室	集团公司副总裁 (主管工程管理、安全生产)	公司工程管理部经理、各子公司项目负责人及现场安全管理员等	×××
××省建筑业协会 2013 年年会	12 月 11 日上午	省建筑业协会会议室	集团公司总裁	各相关单位	×××
××省住房与城乡建设厅建筑施工企业座谈会	12 月 27 日上午	省住建厅五楼会议厅	集团公司常务副总裁	各相关单位	×××
集团公司 2013 年工作会	12 月 28 日	外租场地(星城明珠大酒店)	集团公司常务副总裁	公司全体员工(含 A 市以外的 B、C、D、E 市各单位)	×××
集团公司中层干部年度述职大会	12 月 30 日	集团公司多功能厅	集团公司党委书记	集团公司各职能部门副职以上人员、各子分公司领导班子成员	×××

卡片 13-2 天地建设集团有限公司二届三次职代会暨 2013 年工作会议议程

时 间		会议议程		报告人	时 间	主持人
12 月 28 日	8:30～8:35	一、宣布大会开幕，全体起立，奏《国歌》			5 分钟	×××
	8:35～9:35	二、听取集团公司年度行政工作报告		×××	60 分钟	
	9:35～10:05	三、听取集团公司年度工会工作报告		×××	30 分钟	
	10:05～10:20	四、听取集团公司年度财务工作报告		×××	15 分钟	
	10:20～10:50	五、上级领导讲话		×××	30 分钟	
	10:50～11:00	中场休息			15 分钟	
	11:00～11:25	六、宣读机构调整、人事任免文件				
1. 宣读集团公司组织机构调整文件		×××				
2. 宣读集团公司人事任免文件						

续表

时 间	会议议程	报告人	时 间	主持人
	七、宣读表彰决定并颁奖			×××
	1. 关于表彰 2013 年度集团公司劳动模范、先进生产（工作）者的决定	×××	3 分钟	
	2. 关于表彰 2013 年度“天地之星”、“最佳敬业团队”的决定	×××	3 分钟	
	3. 关于奖励集团公司“幸福”主题征文获奖者的决定	×××	3 分钟	
	4. 关于给予人力资源部“合理化建议奖”奖励的决定	×××	3 分钟	
	5. 关于×××同志获××省 2013 年度“十佳秘书工作者”的表扬通报	×××	3 分钟	
	八、签订《业绩考核任务书》、《党风廉政建设目标管理责任书》、《安全生产责任状》	总经理、党委书记与各单位负责人	15 分钟	
	九、会议总结	×××	10 分钟	
	十、宣布大会闭幕，全体起立，奏《国际歌》		5 分钟	
11:25~12:00				

卡片 13-3

会议室使用申请单

会议名称			
申用会议室名称		申请使用时间	
会议主持		会议记录	
会议规格要求	茶水口 水果口 电脑、投影仪口 音响、话筒口 其他_____		
申请单位 (部门)		申请单位(部门) 负责人审核	
办公室审核			
分管领导审批			

卡片 13-4

会议记录表

会议名称			
会议时间		会议地点	
出席人		缺席人	
主持人		记录人	
会议发言记录:			
主持人(签名):		记录人(签名):	



卡片 13-5

会议签到表

会议名称:		主持人:	
会议地点:		记录人:	
开会时间:	结束时间:	到会人数:	
与会人员名单			
姓名	单位	职务	联系方式



## 进阶实战



## 情景描述

天地置业有限责任公司正在筹备春季房交会的参展工作。

主要人物：天地置业有限责任公司刘总经理、总经理助理小杨、市场部唐经理、公关部谢经理、营销部肖经理、后勤保卫部朱主任、办公室秘书小王。

星期一上午 9 点半，总经理助理办公室，杨助理着休闲装，靠在椅子上，办公桌上东西零乱，文件归类不清楚，烟灰缸里烟头正在冒烟。这时，桌上的电话铃声响起。

杨秘书拿起电话：“喂！您好，这里是天地置业有限责任公司。啊……刘总啊……您好，我是小杨……嗯……哈……没问题……您放心好了……再见。”

放下电话，看了一下电脑，杨助理又拨通了办公室王秘书的电话：“小王，现在是 9 点 40，10 点半刘总要在小会议室召集营销部、工程管理部、公关部等相关部门负责人开个碰头会，请你通知唐经理、谢经理、肖经理和朱主任，然后布置一下会议室。另外，我给你发了封电子邮件，内容是关于与宏远文化传播公司签订房交会布展协议的。这个协议的内容可能关系到我们参展的效果，所以请你仔细看一下协议文本的内容，就其中应注意的事项提出一些建议，以便于我们明天和公司有关人员讨论协议文本时作参考。”

王秘书：“好的，我马上通知有关人员。”

10 点 20 分，杨助理提前到达会议室，检查会议设备，发现多媒体有问题，他马上用手机呼王秘书：“小王，会议室的多媒体有问题，你赶快通知行政事务中心马上派人过来检查

一下。”

10点25分,技术人员赶到会议室,与会人员陆续进来。经检查,故障很快排除,10点半会议开始。杨助理这才松了口气。

杨助理:“会前先说个事,关于会议准备工作要做充分点,以后不能再有类似的情况。现在开始开会。今天这次会议,我是受刘总委托,与大家一起在这里探讨一下关于房交会参展方案的问题。大家先看看宏远文化传播公司提交的房交会参展方案及有关情况介绍的幻灯片(示意王秘书用多媒体演示),这是我公司准备参展春季房交会的初步方案的基本情况。下周一,对方老总一行三人将来我公司进一步洽谈房交会布展的有关事宜。刘总的要求是,方案既要科学可行,又要能给广大客户留下深刻的印象,还要力求花费少。下面就请各位谈谈各自的高见吧。”

肖经理:“我有个建议,作为一个行业性的大型交易展示会,我们应该充分利用好这样的机会,通过一次这样的对外展示和推广,树立起良好的企业形象和楼盘形象,这对我们的品牌宣传和楼盘销售都将起到很好的促进和推动作用。考虑到目前公司开发楼盘较多、规模日渐扩大的现实情况,在展位面积问题上,建议考虑选择较大的展位,这样可以将所有楼盘整体参展,而且我们的展位应该选在展厅较好的位置。至于参展费用,适当提高点标准也未尝不可。”

杨助理:“好的,大家认为肖经理的建议如何?谢经理,您觉得呢?”

谢经理:“不行!现在好几个楼盘都还在紧张施工中,预计要下半年才能封顶,预售许可证也没有办理好,所以我不赞成全部楼盘都参展,而应该结合工程进度进行考虑,不能光从营销角度看问题。况且这么多楼盘一起推出来,感觉气派倒是气派,可是这样一来费用要高出多少啊?效果又会怎样?大家有没有想过这个问题?我看有些完全是不必要的浪费。”

(肖经理两眼望着窗外,做冷笑状,表现出不屑一顾的样子,准备起身。)

杨助理(用手按住肖经理):“好!两位经理都言之有理。肖经理重视营销和整体效应,这两方面从长远来讲是有重要作用的;谢经理呢,注重成本和实际效果,在目前销售不太气的情况下主张控制费用开支,开源节流,这也是公司一直在强调的。但这次房交会对我们公司的确很重要,如果不把握好这样的推广时机,今年的销售任务就很难完成,也过不了年终集团公司的考核关。我们今天这个会议的目的也就是请大家来共同商讨一下,以便让宏远文化传播公司尽快对方案进行优化完善。时间比较紧迫,如果在这时候还闹内部矛盾,那我们怎么向领导交代?如果影响了公司整体工作,谁又担待得起这种大事?”

(谢经理有些不服,欲言又止。)

朱主任:“那你说怎么办吧。”

杨助理:“我觉得肖经理的意见还是比较有道理的,也符合公司年度工作会上刘总经理提出的有关要求。刘总经理也有这个意思,现在销售压力这么大,楼盘市场放量剧增,开发商都在千方百计、不择手段地促进销售回款,如果我们不积极采取些措施、拿出些办法,那就只能等着被市场遗忘了。肖经理的建议可使一些潜在的客户进一步了解我们公司的情况,





只是担心操作实施起来有一定的困难。谢经理说的也是公司的实际困难,今年这么多项目同时开工建设,投入的开发建设资金是历年来最多的,如果房交会营销推广费用投入太多,最后却达不到预期的效果的话,对我们自己也将是一种打击。”

肖经理:“对,在这个问题上,我们是应当谨慎再谨慎。”

杨助理:“因此,我们的布展就必须高质量、高效率。等下周方案定了之后,我们就开始抓紧时间做好参展的前期准备工作。肖经理、谢经理、朱主任,你们觉得怎么样?”

在座的各位都点头表示同意。

杨助理:“既然大家都认可,那就像去年秋季房交会一样,肖经理负责场地的布置和宣传工作。谢经理,请您协助一下肖经理,提供一下相关的资料,处理好相关方面的关系。朱主任,您还是负责安排调度接待人员和安保人员,到时请您这边和物业公司、营销部衔接一下,调配一些保安人员和置业顾问,搞好安全保卫和接待咨询工作。大家还有什么意见吗?”

朱主任:“挺好,就这样吧。”

众人都称可以。

杨助理:“好,那就先这么定了,还望各位精诚合作。”

三人起身告辞,杨助理起身送客。

杨助理:“谢经理,请留步,耽误您几分钟好吗?”

谢经理:“行。”

杨助理把门关上,请谢经理坐回沙发,说:“谢经理,刚才的事情您别生气,肖经理这人年轻气盛性子急,不拘礼节,您也别放在心上,大家都是为公司着想。”

谢经理:“小杨啊,你是知道我的,小肖这人还是有点学问的,就是太自以为是了,不把别人放在眼里,不知道有多了不起啊!”

杨助理:“谢经理,您也是公司元老了,看着我们这些年轻人走进企业,看着我们从一个不太懂事的大学生慢慢成长起来,当时我也是跟肖经理一样,要不是您的教诲和传帮带,哪有现在的我呀。”

谢经理笑道:“小杨,杨助理啊,我看你是越来越老练了!不愧是经理助理,连我这老头子都佩服你啊!哈哈!”

看着谢经理露出了爽朗的笑容,杨助理接着说:“您是前辈,我们这些年轻人还要您多培养、多帮助,平时在工作生活中要是有什么说得不对、做得不妥的地方,您也别往心里去。刘总常说了,和气生财嘛。呵呵。”

谢经理:“这你放心好了,我可是搞了二十多年的公关了,要是这点道理都不懂的话,这半辈子也都白活了,哈哈。好了,时候也不早了,我还得回办公室处理点事情。改天我们再交流吧!”

杨助理送谢经理至电梯口,与之握手道别:“您走好,多注意身体,谢谢您啦!”

回到办公室,杨助理要求王秘书尽快整理一下会议室,并递给他一张便条,请他开始准备公司年度股东大会。

## 便 条

至：王秘书

自：总经理助理杨林

主题：关于公司 2013 年股东大会

公司 2013 年股东大会拟定于 6 月底召开，会期两天，请拟写一份股东会会议通知和会议议程。具体日期和地点待定。

杨 林

2013 年 5 月 20 日



## 训练任务

**任务 1** 请从秘书工作的角度，指出案例中存在的不正确、不规范的言行举止。

**任务 2** 假如你是王秘书，请做好将于 10 点半由总经理主持召开的相关部门负责人碰头会的会议通知工作。

**任务 3** 王秘书应如何做好会议准备工作？利用模拟会议室，两人一组，一人扮演王秘书，一人扮演杨助理，演练准备会议室和检查会议准备工作的过程。利用机会参观学校的多功能会议厅或外单位会场，了解各会议设备在会议中所起的作用，观察并学习秘书人员或会议服务人员是如何进行会议设备的调试与操作的。

**任务 4** 会议陷入僵持状态后，杨助理是如何化解的？作为会议主持者，应当怎样引导会议进程？分组讨论杨助理是如何进行横向沟通，协调部门经理之间的关系的。

**任务 5** 请结合杨助理主持会议的情况，谈谈如何运用多媒体设备辅助会议发言，增强会议效果。

**任务 6** 如果由你主持某次会议，你将如何有效地控制会议成本、提高会议效率？每人准备 2~3 分钟的演讲，分别上台陈述各自的观点。

**任务 7** 请你以天地置业有限责任公司王秘书的身份，准备一份该公司 2013 年度股东会的议程，并列出一份股东会所需的会议材料清单。

**任务 8** 你将承担公司股东会会议记录任务，请说说自己将如何做好会议记录和速记工作。利用教师课堂授课的某一段教案进行听写速记或看打训练，比一比哪位记录或输录的速度最快、内容最全。

**任务 9** 作为总经理助理杨林，你将参加股东会并做会议记录，请你就股东会上表决通过的事项形成股东会决议。



**任务 10** 观察大、中型会议的主持人在主持语言、主持方法、引导会议进程等方面的技巧和艺术,并主持召开一次全班性的主题班会。



## 能力拓展

### 拓展 1 会议成本控制训练



#### 小案例

长期以来,天地建设集团公司由于涉及的工作范围广,因此,每年年初为安排布置全年工作,都要召开各种专题会议,而集团公司下属的各子分公司较为分散,到公司总部开一次会大都需要一两天时间,随之带来的是会议成本加大,交通费、会场费、材料费、餐饮费、住宿费、会标茶水鲜花费、电费等开支也不小,这还不包括有的会议发纪念品和高档烟酒所消费的费用。大约估算一下,一次为期两天的会议(以 100 人为基数)其直接会议成本都在 27 600 元左右。在 2013 年年底集团公司举行的一次合理化建议征集活动中,很多部门都反映公司的会议数量多、时间长、成本高等问题,并针对这些问题提出了许多建设性的意见和建议。

2014 年 1 月 16 日,集团公司召开年度工作会议,只用了一天的时间,就集中布置了市场开拓、品牌推广、工程管理、安全生产、效能监察与党风廉政建设以及抗洪救灾表彰六项专题工作。按照惯例,这次会议的六项工作需要分别召开六次专题会议,每次至少 4 个小时,各子分公司往返集团总部至少要花费 6 天时间,路途远、交通不便的甚至需要 12 天。集团公司这次会风的改进,实行了“多会合一”体制,受到了各部门的一致好评和积极拥护。

会议作为工作手段的一种,也和其他行为方式一样有它的成本。一般而言,会议成本包括直接会议成本、会议时间成本和效率损失成本。要了解会议成本的计算公式,即:会议成本=每小时平均工资 $\times 3 \times 2 \times$ 参会人数 $\times$ 会议时间(小时)。公式中,平均工资之所以乘 3,是因为劳动产值高于平均工资;乘 2,是因为参加会议要中断经常性工作,因此造成的损失要以平均工资的 2 倍来计算。由此推断,开的会议越多,参加会议的人越多,会议的时间越长,会议成本就越大。所以,要少开会,开短会,开小会。此外,应尽量整合会议,如上例中将市场开拓会、品牌推广会、工程理会、安全生产会、效能监察和党风廉政建设以及抗洪救灾表彰大会等多个专题工作会议整合在两天的时间内,统一召开,有效地提高了会议效率,节省了会议成本。

(1) 直接会议成本。这种成本也可以称为会议花费,包括与会者到达会场的旅行费用、会议期间的住宿和交通等费用、会场的租金、相关文件资料的费用等。这些花费都比较直观、清晰,也比较容易预估和统计。

(2) 会议时间成本。这种成本由与会者的会议准备时间、到达会场的旅行时间以及会议工作人员(包括会议秘书)的时间和与会者的人数等几个相关因素组成。有时候,这种时间成本可能由于各种因素的影响,如与会人员的准备时间太长且零碎等,造成难以统计和计算,我们可以把它转化为金钱成本。金钱成本由与会者人数和与会者的平均工资构成。

(3) 效率损失成本。这种成本是由于与会者参加会议,离开原来的工作岗位而造成的生产、管理、市场反应滞后等产生的损失。这种成本比较隐蔽,很多时候会被忽略掉,但它形成的结果又实实在在地摆在眼前。例如,公司的周例会,可能有不少参加周例会的人有这样的经历,开会时心不在焉,因为还在想着某个客户的电话或许马上就要打进来了,前台或者秘书不一定处理得好,会跑单,等等。

如何降低会议成本呢?作为与会议有关的各方人员,都应承担起降低会议成本的责任和义务。

## 1. 会议的主持者

(1) 参加会议的人员数量要合理控制,不能太多,也不能太少;与会者在公司的层级不能悬殊过大,应保证每人都能在正常的气氛中畅所欲言,各抒己见。

(2) 要心胸宽阔,善于接纳各种意见,并给每个发言者以鼓励和赞扬;善于倾听和理解,不忽视各种看似微不足道的意见和看法;注意措辞,不要打击他人的积极性,特别是对持不同意见的人。每个与会者的风格、能力、经验、思维方式和看问题的角度都可能不一样,就有可能形成理解的偏差或误解,甚至是冲突,这时候,主持者既要保持积极正面的心态,还要善于利用各种技巧来保证会议在正常的氛围中进行。

(3) 注意会议的主题与大家讨论的方向有无偏差,如有偏差,要适时把会议方向拉回来;同时还应注意会议过程中可能产生的从众心理,鼓励持不同意见的人多发言,并对其给予适当的鼓励和赞扬;对于要公布的既成决定,要确保其在会议中不再讨论,如确实需要,可以另外安排会议进行专门讨论。

(4) 确保会议按流程进行,掌握好时间,尽量不要推迟或延长会议;对每个与会者的发言时间应该有一定的限定;如果会议议定需要得出结论的,要事先告诉与会者,让他们心里有数。这些事项都可以在会议议程里写明,精确并缩短会议发言的时间,领导讲话做到言简意赅,切中肯綮,时间不超过 30 分钟;一般发言做到言之有物,杜绝空话、套话,时间严格控制在 10 分钟以内。

(5) 会议得出的决定和结论应该落实到部门或人,并确定完成决定所需要的时间、资源、配合以及遇到问题时可以到何处或向谁获得帮助等。

(6) 安排会后跟踪,确定会议的决定和结论能够有效实施。

## 2. 与会者

(1) 以积极正面的心态面对会议。开会能够直接表现与会者的业务能力、沟通能力、人



际关系的处理以及应变能力等,同时还可以与其他与会者进行交流。这既是展现自己的舞台,也是提高自己的机会。

(2) 明确会议目的,做到事前准备充分,发言有的放矢。这样既能节省时间成本,又能让大家明白自己的想法和问题,有利于得到帮助和帮助别人。

(3) 会前做好准备,除了准备好自己要发言的内容之外,还应大致了解一下其他与会者可能发言的内容,并且应该考虑到自己可能会被提问,有可能的话,还要准备一下应该提出的问题或意见。

### 3. 会议的协助人员

(1) 要事先准备好会议议程,并在会前印发给每个与会者,让每个参与者都明确了解会议的目的、主题、程序、参会人员构成等;对于需要大家讨论同意的问题,应事先将其相关资料准备好,随会议议程一同发给每个与会者。

(2) 要掌握会议速记速录技巧,做好会议记录,落实措施要明确。会议结束后,要及时利用电子邮箱等通信工具将会议上布置的工作任务及完成期限等整理分发给每个与会者和相关部门具体落实。

(3) 如果会议除了需要成文的规定或决策,要及时将会议记录给决策人过目签名,然后再下发给各相关部门和人员。

### 【拓展训练】

观察学院学生会或班级召开一次会议一般需要多长时间,主持会议者和参会者是否都有会议成本意识。分组进行讨论,每人提出一条控制会议成本的小建议,安排好会议主持人和记录员,分别做好相关工作。

## 拓展2 会议活动摄影训练

办公室是会议、接待等工作的主办部门,在接见上级领导、举行大型会议和重要活动等场合,都需要办公室工作人员或秘书陪同服务,甚至进行摄影报道。拍摄以会议活动和领导视察等为内容的题材时,要求秘书人员善于捕捉精彩瞬间和人物表情,因为在这种情况下,没有等待和重拍的可能,也不可能像摆拍静物那样有太多准备和思考的时间及空间。在拍摄会议和活动的过程中通常要注意以下几点。

1. 要选好相机和有关设备。一般来说,数码相机是拍摄会议活动等的首选设备,在拍摄重要会议或重大活动时,要用单反数码相机,因为这种相机快门延时时间短,利于捕捉拍摄时机和抓拍更多照片,且方便快捷,无需后期成本。相机的闪光灯指数要大,质量要高,能够连闪为最佳;电池要充分备足。拍摄不熟悉的会议场地时,最好先到会场看看,观察灯光条件、主席台领导位置、出入口位置等,选择最佳的拍摄角度,做好拍摄前的准备工作。

2. 事先要尽量多地了解会议、活动的内容,如了解领导到达的时间、人数、领导中的排

位、谁是主要人物、考察参观的路线、会议议程、会议室的布置及灯光等,对需要进行拍摄的场景做到心中有数。

3. 在拍摄中要突出会场全貌。一般选择正面远景拍摄,要注意把会议横幅或有关会议、活动的标识拍摄完整,主题突出醒目,整体感强,让人一看便明白会议的主要内容。照片在注意构图美感的同时,更要表现出主题内容。

4. 要重点突出会议、活动的主要领导。拍摄时,要尽量靠近、靠前,占领最佳位置。可以选择在主要领导步入会场、致辞、颁奖等时候靠近主体拍摄,并尽量使用连拍档,因为这时秩序较混乱,是最容易出差错的。领导、嘉宾讲话时,正确的拍摄角度为 45 度,注意麦克风不能和嘴连接或挡住讲话领导的脸,还要注意不能在领导头部出现背景分割线条。对会议、活动的主要领导人要尽量多拍摄几张,留有选择的余地,做到万无一失。

5. 要注意掌握不同场合和时机的拍摄重点。拍摄签到台时,应重点拍摄来宾签到、礼仪小姐为重要领导佩戴胸花、主方领导迎接重要宾客以及握手的场面等;拍摄 VIP 厅时,应拍摄领导或 VIP 交谈、寒暄、互赠名片等场景,一般结合背景的陈设,交代会议场所;拍摄宴会活动时,在主宾进入宴会厅就座后,要搞清楚主桌的位置,对主桌的贵宾重点拍摄,如他们相互交谈的情景。宴会开始后,要拍下主宾致辞、举杯的镜头以及大厅的全景。

此外,如果发现在会议、活动的某个关键时刻或场面出错或未抓住时机,务必大胆地请领导再来一张(如“稍等一下!”“这个表情好极了!”“请再来一次”等);如果发现领导们的角度、位置不对,也可以请其稍做调整。若当时有摄影记者在场,可以彼此留下联系方式,以便在自己拍摄的照片质量不高或不符合要求时请其提供帮助。



### 小贴士——会议设备的操控

常用的会议设备以功能划分,主要有显示设备、扩声设备和摄录设备,器件包括投影仪、投影幕布、麦克风、调音台、功放、音频处理器和数码相机、摄像机、录音笔、激光笔等。以下对主要设备的操作使用进行简单介绍。

#### 1. 投影仪

投影仪的操作步骤如下:(1) 打开投影仪;(2) 将投影仪的视频输入信号电缆(梯形 15 针 VGA 公接口)接至计算机的外部视频输出口(蓝色梯形 15 针 VGA 母接口);(3) 打开笔记本电脑;(4) 按组合切换键切换笔记本电脑的显示信号至外部输出接口;(5) 根据需要调整亮度、清晰度等;(6) 使用完毕后,用遥控器关闭投影仪,待投影仪散热完毕后,关闭电源。

在使用投影仪时,应注意:(1) 尽量使用投影机原装电缆,内部电缆零件更换尽量使用原配件;(2) 使用时要远离水或潮湿的地方,远离热源,注意电源电压的标称值;(3) 注意防尘,可在咨询专业人员后采取防尘措施;(4) 机器的地线和电源极性不可自行维修,不可打开机体;(5) 投影机不使用时应当切断电源,如发现异常情况,应先拔掉电源;(6) 投影机使用完毕,要待机器冷却后关闭电源;(7) 移动时要注意轻拿轻放,运输时注意包装、



防震。

## 2. 数码相机

数码相机的操作很简单,基本按照“取景—对焦—拍摄”这一程序即可。在使用时,应注意如下问题:(1)不要太靠近被摄体。物距太近,光学取景器与所拍摄的图像会有误差;近距离拍摄人像,会使被摄者有一些不自然的表情。(2)避免过高或过低的温度。极端的温度会给数码相机和电池带来很大的损害,任何时候都不要将相机直接暴晒在太阳下,要确保相机远离灼热的地方。当天气比较寒冷时,要将相机放在一个密封的塑料袋中,塑料袋能起到隔温的作用。(3)取景要准确。拍摄时,被摄体最好处在顺光的位置。不过对于数码相机而言,有一个问题是 LCD 屏幕在强光下很难看清楚,因此最好购买一个带有取景器的数码相机。当然,不依赖 LCD 屏幕的另一个好处是减少电池消耗。(4)在逆光拍摄时使用闪光灯进行补光。要解决逆光拍摄的问题并不难,可打开闪光灯,对被摄体进行“闪光补充”,闪光灯可照亮物体的表面并削弱天空的亮度。(5)应注意防热、防寒、防水、防雾和防沙。保藏相机要远离灰尘和潮湿的地方,并在保藏前取出电池。

## 3. 摄像机

摄像机的主要操作步骤有:开机、装录像带、拍摄、回放检查、关机。摄像机的具体使用方法如下:(1)插上摄像机交流电源(或使用机内已充电的电池作电源),按下电源开关,接通电源。(2)打开录像带盒,装上录像带,将盒关闭。(3)将防灰尘镜头盖取下,然后打开监视屏,此时可以看到镜头中的图像。(4)将右手四指伸入保护皮带内,握住机身,左手托住摄像机底部,防止在拍摄过程中机身抖动,然后将镜头调整,对准要拍摄的景物,注意在监视屏中观察。(5)按下摄录按钮,对准景物开始摄录。在摄录过程中,可用调整 T/w 焦距的滑钮,将拍摄的景物拉近或推远;用双手或单手握稳机身,可以左右均匀转动拍摄。如果按快照按钮,还可以拍摄一幅静止画面(照片)。(6)大多数摄像机通常再次按摄录按钮,可以暂停拍摄,监视屏会显示“PAUSE”字样。(7)如果要继续拍摄,只要重复(5)、(6)两步即可。(8)拍摄一段影像或拍摄结束后,可以回放拍摄的影像,检查拍摄效果。操作方法如下:转换到录像带播放状态,在摄像机顶部的播放控制按钮中,反复使用快进、快退、暂停和播放按钮,找到录像带中需要回放的起始位置,按播放按钮回放,在监视屏中观察拍摄效果;如果还要继续拍摄,应使用快进、快退、暂停和播放按钮,找到录像带中继续拍摄的起始位置并且切换到拍摄状态。(9)拍摄完毕,弹出录像带并再次按下电源开关关闭电源,合上监视屏,盖上镜头防尘盖。

摄像机的日常维护注意事项如下:(1)拍摄时避免镜头直对阳光,以免损伤 CCD 板。(2)拍摄完毕保存摄像机时一定要取出磁带,卸下电池。(3)摄像机保存时要放置在干燥处,避免机器受潮。(4)尽量避免在雨雪天拍摄,如要拍摄,要妥善防护。(5)避免在低温下长时间拍摄,防止机器老化。(6)在寒冷的冬天,从室外进入室内温差较大,机器容易结露。正确的方法是将摄像机放置在密封的塑料袋中,待机器与室内温度一致时再取出。(7)当发现镜头沾上灰尘时,一定要用专用的镜头纸和吐气球来清理,应先吹去灰尘,再用柔软的擦

镜头布，轻轻地把镜头上的灰尘擦去。在拍摄间隙中要及时盖上镜头盖，这对摄像机镜头的保护非常重要。（8）应当在镍氢/镍镉电池里的电全部用完后再充电，否则容易使电池的使用时间越来越短。

（资料来源：<http://renwen.bistu.edu.cn/oa/hardware/text1/12.33.htm>，有改编）

### 【拓展训练】

利用学校或社会单位举行大型会议活动、庆典仪式等机会，观摩或现场请教活动的新闻宣传人员或新闻媒体摄影记者是如何找拍摄角度、抓拍摄时机的。







## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业 ☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训基地			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 （占 20%）	小组评分 （占 30%）
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：               					
指导老师评分（签名）：_____  <div style="text-align: right;">年   月   日</div>					
实训成绩综合评定：					

填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

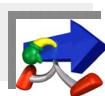
2. 实训成绩计算方式: 实训成绩= 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目十四

---

# 办公设备应用与维护



### 实训目标

1. 了解计算机与办公自动化系统应用等基本知识
2. 掌握计算机硬件组装、局域网组建方法
3. 掌握 Windows 操作系统的安装、应用与维护
4. 掌握 Word、Excel、PowerPoint 等常用办公软件的安装、应用与维护
5. 掌握打印机、复印机、扫描仪、传真机等常用办公设备的操作应用与基本维护
6. 掌握网络资源搜索与利用的基本方法及简易网站设计等



### 教学演练



### 项目导入

天地建设集团有限公司十分注重信息化建设工作,特别是近年来通过加大信息化投资力度,引入先进的 OA 办公应用平台,更新完善办公设备设施,明显加快了无纸化办公进程,提高了工作效率。

2013 年 2 月,集团公司通过校园招聘新录用了一批技术、营销、管理等专业应届大学毕业生,共 50 人。做好新员工入职培训和信息化建设意识培养显得非常重要。7 月 1 日,新员



工来公司报到后,按照公司相关规定,集团公司办公室会同人力资源部组织人员按计划对他们进行了入职综合培训,内容包括集团公司简介、企业文化、发展历程、战略规划、远景目标和规章制度等内部培训以及户外拓展训练。其中内部培训时间集中安排在7月2日全天,办公室制定了培训议程表,具体如表14-1所示。

表 14-1 培训时间安排表

时 间	培训内容	地 点	负责人
上午 9:00~10:00	集团公司办公楼介绍及实地参观	集团公司办公楼	办公室陈主任
上午 10:30~11:30	集团公司概况、发展史教育及战略规划、远景目标介绍	集团公司第一会议室	谢副总经理
下午 14:30~15:30	集团公司宣传片观看	集团公司多功能厅	办公室刘秘书
下午 16:00~17:00	集团公司企业文化与规章制度介绍	集团公司多功能厅	人力资源部张部长

7月3日上午8点30分,刘秘书刚到办公室,便遇到好几个找他帮忙解决技术问题的:李副总经理电脑中毒,开不了机;工程部小郭发传真,传了一半便断了,传真内容不全,叫他查查原因;财务部的王会计复印文件时也遇到了麻烦,纸张卡在复印机里“进退不得”,也跑来请他排除故障。刘秘书分清轻重缓急,好不容易把这些“麻烦事”理清。他说:“别看这些办公设备会出些这样那样的难题,但办公自动化时代带给我们的便利可是不言而喻、毋庸置疑的!”



## 实训任务

**任务 1** 如果你是集团公司人力资源部经理助理,请打印一份培训通知,以 Word 文档格式保存,并复印两份(说明复印的步骤),一份张贴在公司通知栏,另一份由人力资源部存档。

**任务 2** 请用 Excel 制作两份电子表格,其中一张为《培训人员签到表》,用于新进员工培训签到;另一张为《入职综合培训安排表》(按上述提供资料设计),包括培训时间、地点、内容和负责人等。

**任务 3** 为了使培训更加生动、有效,集团公司领导要求改变以往的单纯授课式的培训方式,将培训内容制作成幻灯片,请用 PowerPoint 为谢副总经理制作一份幻灯片演讲稿,内容为集团公司的发展历程、现状及远景规划。

**任务 4** 办公室罗主任要求你负责放映企业宣传片,请你在下午上班前准备好电脑及投影设备,并做好具体操作工作。

**任务 5** 如果你是刘秘书,请你现场解决计算机中毒、传真机缺纸、复印机卡纸等常见问题,并向使用人员介绍故障原因和解决措施。五人一组,利用秘书实训室进行实操

演练。

**任务 6** 领导要求你为新员工培训拍照，但你有事脱不开身，请你临时教办公室同事有关数码相机的操作方法和注意事项，包括如何掌握好拍摄角度、拍摄时机和使用过程中机器的防护等。



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境：实训场地：模拟会议室、多功能教室、模拟办公室；实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境：根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景，播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料，布置工作任务环境，组织扮演主要岗位人物角色，营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

### 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识 with 技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验，撰写实训心得体会，老师组织开展集中交流或分组交流，为学生课后实训提出有针对性的意见，并听取学生对实训教学的改进建议。

### 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

### 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时。



## 进阶实战



## 情景描述

至 2012 年 4 月,天地置业有限责任公司成立已有整整十年时间。为了方便工作联系,提高工作效率,利用十周年司庆之机,公司对旧的办公设备进行了淘汰更换,添置了一批新机器设备,更换了网络设备,并计划开发公司网站,邀请计算机专家前来讲授计算机使用和维护方面的知识。

4 月 30 日,公司总经理办公会将“适时引入办公自动化系统,构建网络办公平台”提上议事日程,并要求办公室就此事向集团公司行文请示,同时跟踪上次向集团公司报送的关于开发公司网站和设立 B 市分公司这两封请示文件的办理进度。

“五一”过后,天地置业有限责任公司办公室杨秘书外出办事,刚好路过集团公司办公大楼,于是顺便去打听一下文件的批复情况。进入集团公司办公室,一位新来的秘书正在草拟批复文稿(如下所示),看到这份草稿,杨秘书当即指出了其中的不足。

## 批 复

××天地置业有限责任公司:

对你司的多次请示,做如下答复。

1. 原则上批准你司引入办公自动化系统,建立网络办公平台,你司应在周密的市场调研和考察的基础上,优选系统开发商,并尽早投入运行,提高办公效率。

2. 关于你司提出的“关于开发天地置业有限责任公司网站的请示”,待集团公司网站开发方案确定后再行考虑。

3. 你司提出设立 B 市分公司的可行性方案,有利于公司对外开辟新的业务,也可有效利用集团公司在 B 市现有的相关资源,批准你司的请示。

天地建设集团有限公司

二〇一二年五月十日

集团公司的批复文件下来后,天地置业有限责任公司要求办公室作为办公自动化系统平台的承办部门,负责将该项工作尽快付诸行动,8 月正式投入运行。



## 训练任务

**任务 1** 查阅了解常用办公设备的功能和使用说明,学习打印机、复印机、扫描仪、传真机等的使用方法。利用秘书实训室及相关办公设备,进行文字、数据、图形图像等的加工处理实训。由实训指导老师下发实训任务单,每位学生抽签获得任务并独自完成后,通过发送电子邮件提交作业。

**任务 2** 公司新购进一批计算机,请你帮忙或指导本部门同事组装电脑,并安装好 Windows 操作系统。

**任务 3** 公司拟搬迁至集团公司办公大楼办公,请你负责协调组建新的办公局域网,并开通网络,说明组建局域网的步骤。

**任务 4** 公司计划采购一批办公设备,其中包括打印机、复印机和传真机,请你负责先期的市场调查,并提出采购方案。

**任务 5** 作为天地置业有限责任公司办公室秘书,请起草一份引入办公自动化系统的请示。

**任务 6** 集团公司办公室新来的秘书起草的批复存在哪些错误?请为其指出,并重新拟写一份合乎规范的批复。

**任务 7** 利用网络下载某一办公自动化(OA)软件,并试用该软件的各种功能。

**任务 8** 尝试通过局域网共享某一台主机上的文件,并下载该文件。

**任务 9** 2~3 人一组,试用 Word 软件执行多人协作处理文档,用 Excel 软件执行成绩名次排列任务,用 PowerPoint 软件设计电子课件任务,并说明这些功能的实用性和好处。

**任务 10** 跟同学讲述自己利用网络搜索信息、收发邮件、下载资料、电子购物等方面获得便利的经历,并分享自己正在使用的一些网络新功能、新经验。

**任务 11** 应用互联网搜索“国际秘书节是哪一天及国际秘书节的由来;××省 2013 年秘书技能竞赛活动”等相关信息,尝试采用多种搜索引擎和搜索技巧,如变换搜索引擎、应用高级搜索、多步骤抗震搜索和选择适当主题词等。

**任务 12** 利用网页设计软件,为天地置业有限责任公司设计制作一个简单的企业网站。



## 能力拓展

### 拓展 1 计算机病毒查杀处理训练

许多人认为,只要给计算机安装了杀毒软件和防火墙,就可以高枕无忧了。实际上,现在不少病毒的发展速度比杀毒软件和防火墙还要快,杀毒软件和防火墙只能降低计算机中毒的概率,并不能保证它永远不中毒。计算机一旦中毒,该如何紧急处理呢?





## 1. 若计算机正在上网, 发现异常时, 应马上断开网络

如果发现 IE 经常询问你是否运行某些 ActiveX 控件, 或生成莫名其妙的文件, 或询问是否调试脚本之类的, 就一定要提高警惕, 因为这说明你的计算机可能已经中毒了。典型的因上网而被病毒入侵的情况有两种: (1) 浏览某些带恶意代码的网页时, 浏览器的默认主页或标题被修改了, 这是相对轻微的情况。如果遇到可以格式化硬盘或令 Windows 不断打开窗口直到耗尽资源而死机的病毒, 情况就严重得多了, 未保存的和已存放在硬盘上的数据都有可能受到部分或全部的损坏。(2) 黑客的潜在木马病毒或蠕虫类病毒发作, 会让你的机器不断地向外界发送你的隐私, 或以你的名义和邮件地址发送垃圾邮件, 进一步传播病毒; 还有就是黑客的手工入侵, 以窥探隐私或删除、破坏文件为目的。

此时, 应立即断开网络连接, 这样能降低损失, 同时可避免病毒向更多的在线计算机传播。此时不要马上重新启动系统或者关机, 应采取进一步的处理措施。

## 2. 计算机中毒后, 应马上备份、转移文档和邮件等资料

计算机中毒后, 须立即运行杀毒软件清除病毒。为了防止杀毒软件误杀或删除尚未处理完的文档和重要邮件, 应该首先将它们转移备份到其他存储介质上。由于一些长文件名的文件和未处理的邮件要求在 Windows 系统下备份, 所以建议先不要退出 Windows 系统, 因为病毒一旦发作, 就可能无法进入 Windows 系统了。

不管这些文件是否带病毒, 都应该备份, 用标签纸标记为“待查”即可。有些病毒是专门针对某个杀毒软件设计的, 一旦运行, 就会破坏其他的文件, 所以先备份是以防万一的措施。将文件备份后, 先清除硬盘内的病毒, 再慢慢分析和处理这些额外备份的文件。

## 3. 如果发现病毒, 必须在 Windows 系统下运行一次杀毒软件

发现病毒后要立即杀毒, 即使是在带毒环境下, 安全卫士 360+nod32 或卡巴斯基等杀毒软件都可以选择。另外, 日常使用计算机时可以只用权限较低的账户, 管理员级别只在安装程序或修改系统时使用。这样, 病毒所造成的影响也可被降至较低限度。

## 4. 用 GHOST 和分区表、引导区的备份来恢复操作系统

如果平时做了 Windows 的 GHOST 备份, 用它来镜像一次, 得到的操作系统就比较保险, 连潜在的木马程序也可以顺便被清理, 但前提是此 GHOST 备份绝对可靠。

## 5. 系统恢复后, 更改网络相关密码

系统恢复后, 登录网络的用户名、密码, 邮箱和 QQ 的密码等均须更改, 因为黑客极有可能在入侵过程中获取了有关密码。另外, 很多蠕虫病毒发作时会向外随机发送你的信息, 所以这些更改是必要的。

(资料来源: [http://www.bp123.cn/mfsd/20073120\\_2.html](http://www.bp123.cn/mfsd/20073120_2.html))

## 【拓展训练】

你的计算机有过中毒的经历吗？你是如何处理的？和大家分享自己防止计算机中毒的一些经验和技巧。

## 拓展2 办公设备故障排除训练

秘书在操作使用办公设备时，常会遇到各种各样的问题，及时、迅速地排除这些故障将有利于提高工作效率和质量。常见的办公设备故障及其处理方法如下。

(1) 激光打印机的打印纸上出现竖直方向条纹。电晕部件变脏被堵塞，或感光鼓上方的反射镜黏有脏物，都会阻止墨粉从感光鼓上转印到打印纸上，造成打印纸上出现竖直条纹。

(2) 联机打印时，进纸正常，但打印无字迹。此时应先检查计算机及其外设硬件是否正常（如打印线缆、打印机连接卡口、电源插座等）；若无异常，可确定为打印机本身故障，需进一步检查。

(3) 喷墨打印机开机来回碰撞。此时应首先检查导轨是否干涩，如果导轨干涩，滴几滴润滑油可以改善状况（此时应先切断电源），检查完导轨后如果故障仍存在，需要继续检查定位传感器是否松脱或损坏。

(4) 打印出奇怪的字符。这很有可能是驱动程序出现了问题，例如，驱动文件受到损坏或者发生丢失，影响打印机的正常输出。

(5) 投影仪产生图像色彩失真。这可能是投影仪的色彩设置出现问题，可以按投影仪遥控器或者投影仪控制面板上的菜单按钮，并选择显示菜单下的全部重置命令，如果这种方法不能解决色彩问题的话，则有必要认真检查显示信号线上是否有弯曲或折断的插针，如果是插针受损，则需重新更换显示信号线。

(6) 传真机传真时出现线条。如果传真或者复印稿件出现黑线条，很可能是扫描器受到污染（通常是使用涂了修正液的稿件导致）。此时可以打开机器正面面板，用棉球蘸上酒精或清水清洁下方的长条形的透明玻璃条。

(7) 打印字符不全、不清晰。可能的原因是墨盒墨尽、打印机长时间未用或喷嘴堵塞。

(8) 打印机或传真机不进纸。其原因可能是纸张太薄（80克以下）、太厚（150克以上）或不平整。也可能是搓纸轮故障，无法将纸张导入机器，需要维修或更换配件。

(9) 打印机开机后没有任何反应，不通电。可能是打印线缆故障、打印机保险管烧坏或主板故障。相应的解决办法是：换一根打印线；更换一个基本相符的保险管配件（保险管上都标有额定电流）；若是主板故障，则需要送维修部进行维修。

(10) 打印纸输出变黑。这是指初级电晕放电失效或控制电路出故障，使得激光一直发射，造成打印输出内容全黑的现象。这时应检查电晕放电线是否已断开或电晕高压是否存在、激光束通路中的光束探测器是否工作正常，因为这几个方面直接关系到输出效果。

(11) 输出字迹偏淡。安装在感光鼓上方的反射镜上如有脏物，激光遇到镜子上的脏物



时被吸收掉,不能到达感光鼓上,从而在打印纸上形成一窄条的白条纹。若是墨粉盒失效,通常会造成大面积区域字迹变淡。此时应取下墨粉盒轻轻摇动,使盒内墨粉均匀分布,如果仍改进不大,则应更换硒鼓、粉盒或者给硒鼓加粉。

(12) 打印纸上重复出现脏迹。这是因为某一轧辊上沾有污迹,如果脏迹相距较近,可能是小轧辊形成的;如果相距较远,就应检查大一些的轧辊,先测量出脏迹之间的距离,再用以下公式算出引起脏迹的轧辊直径:轧辊直径=脏迹距离/ $\pi$ 。如 HP 激光打印机,感光鼓直径为 3.75 英寸(91mm),显影辊直径为 2 英寸(51mm),定影辊直径为 3 英寸(76mm)。

(13) 复印机复印出的复印件全黑。原因可能是曝光灯管损坏、曝光灯控制电路故障、光学系统故障或充电部件故障。需更换相关的配件或送维修部进行维修保养。

(14) 复印无图像。若是充电电极接触不良或电极丝短路,可重新接通充电电极或更换电极丝;若是控制显影器的离合器老化或损坏,应更换离合器;若是显影器脱位或驱动齿轮损坏,应将显影器重新安装到位或更换驱动齿轮;若是感光鼓安装不到位,可重新安装。

(15) 复印后复印件出现底灰。若是曝光不足、曝光灯老化、照度下降,可调整曝光电压、光缝或更换曝光灯;若是显影偏压过低或无显影偏压,则调整显影偏压,检修显影偏压电路;若是墨粉、载体受潮,电阻率下降,墨粉与载体的带电性变差,造成显影效果不良,则更换墨粉或载体;若是感光鼓疲劳,则应清洁或更换感光鼓。

(16) 找不到扫描仪。此时应检查扫描仪的电源及线路接口是否已经连接好,确认是否先开启扫描仪的电源,然后再启动计算机。如果不是,可以按 Windows“设备管理器”的“刷新”按钮,查看扫描仪是否有自检,绿色指示灯是否稳定地亮着。

(17) 扫描仪在扫描时出现“硬盘空间不够或内存不足”的提示。此时应确认硬盘及内存是否足够,如果空间很大,请检查设定的扫描分辨率是否太大,从而造成文件数据量过大。

(18) 扫描时噪音大。此时应拆开机器盖子,找一些缝纫机油滴在卫生纸上,将镜组两条轨道上的油垢擦净,再将缝纫机油滴在传动齿轮组及皮带两端的轴承上(注意油量适中),最后适当调整皮带的松紧。

(19) 扫描时间过长。此时应检查硬盘的剩余容量,将硬盘空间最佳化,先删除无用的 TMP 文档,做 scandisk,再做 defrag 或 Speed Disk。注意,如果最终实际扫描分辨率的设定高于扫描仪的光学分辨率,则扫描速度会变慢,这是正常现象。



### 小贴士——主要办公设备的操控

现代办公设备不断升级,产品更新换代日益频繁,技术日渐先进,使用操作更加便捷。秘书常用的办公设备主要有计算机(笔记本电脑)、打印机、复印机、扫描仪、传真机等,以下简要介绍几种常用设备的操作和保养维护。

#### 1. 笔记本电脑

笔记本电脑的操作与普通计算机差不多,这里主要介绍其保养方法。

(1) 笔记本电脑最忌震动,包括跌落、冲击、拍打和放置在较大震动的表面上使用,这

些恶劣环境很容易造成笔记本电脑的外壳、硬盘和屏幕损坏,例如,在行驶的车辆上使用笔记本电脑经常造成硬盘损坏。

(2)潮湿的环境对笔记本电脑也有很大的损伤,包括不小心将水和饮料泼到笔记本电脑上,以及在湿度很大的地方使用笔记本电脑。目前市场上很多笔记本电脑并没有防水设计,泼到笔记本电脑上的液体会顺着键盘的空隙流入主板,严重损坏笔记本电脑。

(3)过热和过冷的地方也会令笔记本电脑工作不正常或者损坏,过热的地方一般是指温度在 $40^{\circ}\text{C}$ 或以上的地方(如阳光直射的室外或者闷热的房间内),这些地方会造成笔记本电脑因散热的不畅而死机,而过冷(如零下 $20^{\circ}\text{C}$ 的北方地区)的地方会造成笔记本电脑的屏幕显示不正常,或者硬盘读取不畅。若将在低温环境下(如空调强劲的房间)的笔记本电脑移动到温暖的环境,机器内将会产生一些凝结的露水,也有可能造成主板短路以致损坏,所以在笔记本电脑的旁边最好不要放置液体。将机器从低温环境一下移动到温暖的环境时,要先关机然后静置20分钟左右,让机器内的结露蒸发,以免造成损坏。

(4)对笔记本电脑有较大损害的还包括在灰尘和烟雾较重的工作环境。灰尘和烟雾中的颗粒会随着散热风扇带起的散热气流污染笔记本电脑的散热系统,造成散热能力下降。灰尘严重时会造成短路甚至是卡死风扇。实际使用中最容易忽略的就是桌面的灰尘也会被散热风扇吸入笔记本电脑中,因此请注意桌面的清洁。

(5)虽然笔记本电脑的外壳都有屏蔽涂层,但强烈的电磁干扰也将会造成对笔记本电脑的损坏。这种情况一般是发生在设计不完善的笔记本电脑上或者电磁干扰特别强烈的地方,例如电信机房、强动力的发射站以及发电厂机房等地方,有些电磁屏蔽设计不良的笔记本电脑在这些地方会频繁死机或者停滞,但是一般的个人用户不会遇到这样的情况。

总之,最适合笔记本电脑的地方是干燥、空气清洁、没有较大的震动和强烈的电磁干扰、温度在 $0^{\circ}\text{C}\sim 30^{\circ}\text{C}$ 的室内环境。

## 2. 传真机

操作要领:(1)首先将欲发送的原稿放入传真机内。(2)根据原稿情况选择发送参数(扫描线密度、对比度)。(3)拨通对方电话,听到对方接收信号后,按下启动键(start)开始发送,放下话筒。(4)发送完毕,传真机自动恢复到待机状态。若为接收传真,接收方接到发送方的电话,通话后给对方发送信号,即按下启动键(start),便可放下话筒,开始接收,直到接收完毕。

注意事项:在操作时应注意原稿的质量,防止发生堵塞、损坏等事故;纸张太厚或太薄的文件以及有皱折、卷曲、潮湿、切边不齐的文件不宜发送;应将文件上的紧固件如曲别针、订书钉、胶带等在发送前全部去掉,以免造成机械故障;机器发出堵纸信号时,应及时将卡住的组张取出。

## 3. 复印机

操作要领:(1)开机预热。接通电源开关后,定影器开始预热升温,此时面板上显示出预热等待信号,待信号消失后即可复印。(2)放置原稿。将原稿放在稿台玻璃板相应的标志



线(如B5、A4等)内,复印纸的大小(如B5、A4等)和输纸方向(竖向或横向)应与原稿的大小和放置方向一致,然后用盖板压紧原稿。(3)复印纸的选择与安装。选定复印纸尺寸后,将复印纸抖松,以便清除静电,防止粘连,并将断裂、破损、有毛边的复印纸挑出,以免影响机器的正常运行,然后将纸磕齐装入纸盒内,并将纸盒插到机器上。(4)选择复印倍率,确定复印份数,调节曝光量。(5)开始复印。待预热指示灯熄灭,复印指示灯亮时,即可按下复印按钮,开始复印。(6)复印完毕。一次复印结束后,从接纸盘上取出复印品,进行整理、装订,并将原稿从稿台上取下整理好,放回原处。对于使用频繁的复印机,在每次复印完毕后不可不必切断电源,使其保持待印状态,这样可缩短下次复印的预热等待时间。

注意事项:(1)经常性保养。在静电复印机的复印份数达到一定数量时,应对复印机中易污染的部件进行清洁保养,主要包括清除感光板、电极丝、屏蔽罩、镜头、反射镜、搓纸轮、输纸辊、稿台玻璃等易污染部位的污垢和灰尘,应对这些部件进行吹拂或擦拭。(2)定期检查和维修。静电复印机经过长期使用后,应对其机件进行全面检查和维修,主要是做好机件的全面清洁、润滑、调整以及更换易损件和失效的零部件等工作。(3)消耗材料和易损件的更换与补充。在静电复印机的日常使用中,需要对各种消耗材料和易损件进行定期的更换和补充。主要包括感光鼓的更换、墨粉的补充、复印纸的补充等。

#### 4. 扫描仪

操作要领:(1)开机预热。(2)将要扫描的文件或照片朝下平铺在玻璃板上。(3)打开计算机上的扫描软件,单击“预览”开始预扫。(4)调整扫描界框,选定色彩、用途、大小、材料等项,再单击“扫描”,开始正式扫描。(5)扫描完毕后,即可在保存的文件夹中看到扫描的资料。如果需要对扫描的文字资料进行编辑,还可以利用“汉王”等文字识别软件进行识别。

注意事项:(1)一旦扫描仪通电后,千万不要热插拔 SCSI、EPP 接口的电缆,这样会损坏扫描仪或计算机,USB 接口除外,因为它本身就支持热插拔。(2)扫描仪在工作时请不要中途切断电源,一般要等到扫描仪的镜组完全归位后,再切断电源,这有利于扫描仪电路芯片的正常工作。(3)由于一些 CCD 的扫描仪可以扫描小型立体物品,所以在扫描时应当注意,放置锋利物品时不要随便移动以免划伤玻璃,包括反射稿上的订书针;放下上盖时不要用力过猛,以免打碎玻璃。(4)一些扫描仪在设计上并没有完全切断电源的开关,当用户不用时,扫描仪的灯管依然是亮着的,由于扫描仪灯管也是消耗品(可以类比于日光灯,但是持续使用时间要长很多),所以建议用户在不用时切断电源。(5)扫描仪应该摆放在远离窗户的地方,因为窗户附近的灰尘比较多,而且会受到阳光的直射,减少塑料部件的使用寿命。(6)由于扫描仪在工作中会产生静电,从而吸附大量灰尘进入机体,影响镜组的工作,因此,不要用容易掉渣儿的织物(绒制品、棉织品等)来覆盖,可以用丝绸或蜡染布等进行覆盖,房间内适当的湿度可以避免灰尘对扫描仪的影响。

#### 【拓展训练】

利用办公自动化模拟实训室,对常用办公设备进行操作训练;联系多家办公自动化设备维修厂家(店),就办公设备故障排除和简单维修进行分组实践。



## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



## 实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 （占 20%）	小组评分 （占 30%）
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
<div>实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：</div> <div></div> <div>指导老师评分（签名）：_____年  月  日</div>					
实训成绩综合评定：					

填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

2. 实训成绩计算方式: 实训成绩 = 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。



## 相关链接——办公自动化技能大赛

### 【比赛说明】

#### 一、参赛对象

秘书专业在籍学生。

#### 二、比赛目的

配合计算机应用基础、办公自动化等课程的开设，通过技能竞赛考查秘书专业学生对办公自动化的掌握处理能力，提高秘书专业学生的从业技能和从业意识。

#### 三、比赛形式

采用现场上机操作比赛形式，选手在规定时间内完成相应的题目（题目全为上机操作题），最后将答案打包上交完成。参加竞赛的选手可单独参赛，也可自行组队参赛，每队为3人，单独参赛选手只计个人成绩。团体成绩由参赛代表队3名选手个人赛成绩累加计算。

#### 四、比赛地点

计算机房。

#### 五、比赛内容

办公自动化知识竞赛具体内容包括文字录入、Windows 系统操作、Word 文字排版、Excel 电子表格制作、PowerPoint 幻灯片制作等。

#### 六、参赛方法

参赛选手每人使用一台计算机，在规定的时间内独立完成给定的题目。答题时间为2个小时。

#### 七、比赛时间

可根据《办公自动化》课程或相关课程的教学进度安排竞赛具体时间。

#### 八、评选方式

大赛组委会聘请有关专家进行评选，根据是否达到题目要求、美观程度如何等方面选出优秀作品。

#### 九、奖项设置

本次竞赛依竞赛得分设一、二、三等奖和优胜奖。一等奖一名、二等奖两名、三等奖三名、优胜奖若干，并综合评选出“优秀编辑能手”、“最佳团队奖”等奖项，发给获奖者荣誉证书和奖品。





## 【竞赛试题】

### 第一题

#### 现代办公技术运用给文秘工作带来的负面影响

电子计算机技术的运用被称为人类科学技术发展史上的“第三次革命”，办公自动化时代的到来使秘书由“笔杆子”向“键盘子”转变，计算机的运用操作已成为现代秘书的必备技能。应运而生的办公自动化大大加快了秘书工作流程，提高了工作效率，缩减了经费开支，也使得办公室管理变得更为科学。但办公自动化技术的普及运用也给文秘工作带来了一定的负面影响。

##### 一、对原始材料真实性、递进性、备查性的负面影响

###### 1. 领导讲话稿的拟写、修改、保存方面

目前，各类企事业单位的领导和秘书均配有专用计算机。领导讲话稿的处理一般都在计算机上完成，即秘书根据领导的思路在自己的计算机上完成初稿，交由领导审阅。这一步骤有以下几种可能：一是领导不懂计算机，秘书得把稿子打印出来呈交上去；二是领导懂计算机，秘书只需交一个软盘就行了；三是单位内部已联网，秘书发个电子邮件就够了。以上三种可能中，第一种与以笔办公一样，对原始材料的真实性、递进性、备查性影响不大，每一进程都是“白纸黑字”；第二种、第三种则具有明显的弊端，为提高工作效率，软盘来、软盘去，邮件来、邮件去，最后保存的、回复的只是最后一稿，到打印装订时，原始材料不再“原始”，真实性要打问号，递进性、备查性荡然无存。

###### 2. 会议记录的记录、整理、存档方面

会议记录是秘书工作的一项基本内容。随着录音机、计算机的普及，它们在很大程度上改善和革新了人们对语言的记录和书写条件。以汉语为例，一般讲话的速度大约为每分钟160个音节（字），而汉字的书写速度大约为每分钟40字。能熟练掌握五笔字型输入法的秘书人员打字速度如果以每分钟120字计，再加上一点基本的速记功底，就能充分胜任会议记录工作。所以，携带方便、使用快捷的笔记本电脑当仁不让地在会议记录中占据一席之地，并随着高速度输入法的推广运用而渐呈上升趋势。会议记录自然是二稿（初稿、定稿）合一，而且多了几分记录人员的主观任意性因素。这种会议记录交由签字存档时自然也产生了如同讲话稿般的弊端。

##### 二、对文件材料严肃性、准确性的负面影响

###### 1. 文件传递方面

收、发文处理若利用传真机传递，黑章、大小不一的纸张将给存档工作带来困难，字迹模糊不清等问题更是难以避免。如果运用电子邮件，一个邮件可同时发送给多个需送达单位，收文中的办理程序不能有案可查，极易造成推诿扯皮，且极大地损坏了公文的严肃性，档案工作也将难以正常进行。而且，由于网络技术的不完善，文件的机密性要求将很难得到保证。

###### 2. 信息传递方面

当今时代是信息竞争时代，信息工作者只有及时抓住并快速传递信息，才能为领导利

用信息、把握时机、进行决策做好服务。这就对发挥信息的时效性提出了更高的要求,在这方面,电子邮件具有无可比拟的优势。一是表达清楚、传递速度快;二是可节省打印和校对时间,编辑者可在报送信息的基础上直接加工、转化。但使用电子邮件在大幅度提高时效的同时,也存在一些不容忽视的问题,如信息的严密性、准确性方面存在弊端。在邮件报送过程中,信息报送审批制度将成为制约信息时效的“瓶颈”。跳过这一关,信息的准确性将难以保证。

1. 请在 15 分钟内输入上述文档内容。
2. 请将该篇文档按下列要求进行编辑排版。

字体、字号——标题：黑体，三号，居中；正文：宋体，四号；大标题：幼圆，小三；小标题：楷体，小四。

正文设置：行距——单倍行距；分栏——两栏；每段第一个字设置为“首字下沉”格式。  
页眉设置：内容——“办公自动化资料”；字体、字号——仿宋体，小四号。

3. 将上述内容分别命名为“附件一”、“附件二”、“附件三”、“附件四”发送至邮箱：bgzdh@126.com。
4. 请陈述打印文稿的步骤，并将上述文档打印一份。
5. 请在“我的电脑/C 盘”新建一个文件夹，命名为“办公自动化”，并利用 Internet 网络搜索有关“办公自动化”的资料，保存至该文件夹。
6. 在 Word 文档中，将文档中所有中文的“办公自动化”自动替换成英文字母“OA”。
7. 利用下拉菜单将该文档标题“现代办公技术运用给文秘工作带来的负面影响”设置为黑体、三号字，并陈述操作步骤。

## 第二题

1. 在 Excel 中完成各单元格数据内容的输入，命名为“2013 年第二季度商品销售情况.xls”；设置数字为货币、小数位数为两位；利用公式计算每月所有商品销售额和各商品每季度销售总额；设置最合适的列宽。表格内容如下所示。

名称	4 月	5 月	6 月	合计
钢笔	855	760	926	
铅笔	530	480	580	
笔记本	720	540	638	
篮球	1240	1565	1383	
足球	1580	1740	1690	
乒乓球	560	620	590	
总计				

2. 制作如下工作表，命名为“员工工资表.xls”；利用公式计算工资合计，计算公式为：



工资合计=工资+奖金；在工资表中，按照“部门”为主关键字升序、“工资”为次关键字降序排序；表中数据设置为仿宋体、10磅，列宽设置为12，表中数据垂直方向居中对齐。

工资表					
姓名	部门	职称	工资	奖金	工资合计
张林	财务部	经济师	650	820	
王鹏	人事部	政工师	720	540	
刘彤	财务部	会计师	580	600	
刘晓玲	办公室	统计师	810	560	
赵青	工程部	工程师	450	760	

### 第三题

集团公司将承办由省建筑业协会举办的“建筑施工行业发展研讨会”，会议时间定在2013年5月21日。5月6日上午，集团公司专门召开会议，安排部署研讨会的相关准备工作，并明确了办公室负责落实的工作内容。

（1）制作会议嘉宾出入证。

（2）向与会单位发送会议须知（以传真或电子邮件形式）。

（3）打印一份会议议程并复印五十份，说明使用打印机打印文档和使用复印机复印文件的主要步骤。

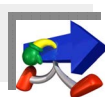
（4）通过网络或其他途径搜索查找有关建筑施工行业发展趋势的资料，并制作成PowerPoint幻灯片，供公司领导会议发言使用。

（5）负责会议期间的照相，说明使用数码相机拍摄会议活动的主要注意事项。

## 实训项目十五

---

# 时间管理与情绪管理



### 实训目标

1. 了解秘书时间管理的重要性
2. 掌握时间管理的方法和艺术
3. 掌握日程安排表、工作日志等的制订
4. 掌握情绪管理和压力调适的方法



### 教学演练



### 项目导入

“国庆”黄金周刚过，天地置业有限责任公司办公室杨秘书就开始忙开了。10月8日上午刚上班，她就接到刘总经理从会议室打来的电话，说上午有位姓吕的客人要来，因他正在开会，暂时不见这位客人，必要时可以让分管副总经理见一下，并让小杨热情接待。刚放下电话，那位客人就到了。客人说自己是刘总的朋友，且事先有过预约，有急事要见刘总本人。小杨告诉他总经理不在。那位客人便说：“我知道你们总经理没有外出，他刚才还给我打了个电话呢。”

这时，他的手机响起，是合约部林经理的电话，要求预订三楼小会议室（9日下午 15:30



使用);下午,销售部肖经理请他传真一份公司最近下发的关于出差补助的有关规定的文件(此时传真机因出现故障无法正常工作)。

下午2:30,刘总经理又叫他起草一份给升华公司的复函,并于第二天(9日)一早准备好中层干部会议讨论材料的复印件(12份)。刘总还交代:“明天,我还有几个会议和接待,上午10:00是开中层干部的沟通会,下午2:00要和营销策划部共同讨论如何开展公司在本次春季房交会上的楼盘推广销售工作,这次房交会参展工作做得好与坏将会影响到我们公司能否完成今年集团公司下达的销售任务指标;下午4:00要和一位客户商洽一个项目的合作,我想花大约一个小时的时间和这个客户商讨,争取在5:00前结束。”

不久,办公室又收到市建委临时开会的电话通知,会议时间是9日下午3:00,必须由各单位行政负责人(总经理)亲自参加,而且通知上没有写清会议结束的具体时间。杨秘书立即告知总经理,刘总说:“那你帮我安排一下明天的日程。”

一天紧张的工作下来,杨秘书感觉很累,却又没有什么成就感,并伴有莫名的烦躁。静下心来想想,其实还有很多零碎时间没有利用上,她开始思考如何科学利用好工作时间、调整好情绪、提高工作效率。



## 实训任务

**任务1** 假如你是杨秘书,你将如何接待这位姓吕的客人?分角色模拟演练这一接待过程。要求重点演练控制自身情绪和稳定客人情绪的过程细节。

**任务2** 如果你是总经理秘书,你将如何为总经理安排好时间?并简要说明思路。请你制订一份日工作时间表,安排好总经理10月9日的时间。要求将上午、下午两大块时间分开,再按小时进行分段。

**任务3** 公司要印制一批工作日志记录本,请你负责设计电子版本,提交领导审核。

**任务4** 请你从时间管理的角度,为杨秘书制订一份科学有效的时间管理计划提供一些建议。

**任务5** 请你运用时间的“四象限法”,按照事情的轻重缓急,将杨秘书10月8日遇到的工作事件列出时间管理矩阵图。

**任务6** 面对一天从早到晚不停歇的事务性工作和烦琐问题需要协调处理,杨秘书该如何调整心态和情绪?



## 实训平台

### 1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地:模拟会议室、多功能教室、模拟办公室;实训设备:计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等;投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景,播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料,布置工作任务环境,组织扮演主要岗位人物角色,营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

## 2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识 with 技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

## 3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

## 4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时, 课外实训 4 学时。

## 5. 实训卡片资料

卡片 15-1

时间管理检查项目一览表

对象	序号	检查评价项目	程度	分值	评分
管理者自身	1	是否有时间观念	是	20	
	2	是否把应授权的工作委托给下级	是	5	
	3	是否有书面计划安排自己的时间并按其行动	是	20	
	4	是否考虑和做不必要的工作了	是	5	
	5	实耗时间与计划时间相差大吗	不大	5	
	6	是否定量支出自己的时间	是	10	
	7	是否能随时反省自己浪费时间的因素	是	15	
	8	是否有浪费别人时间的现象	是	5	
	9	是否能连续、集中、整批地运用自己的时间	是	5	
	10	是否严格对下级进行时间管理	是	10	
总分					



## 进阶实战



### 情景描述

时间管理是渗透于企业日常运作中的一项重要工作,也是秘书工作的重要内容。一个健康而有效率的企业,一定是在每个看似简单的细节上都做得非常好的企业。如下是发生在天地置业有限责任公司的一些工作场景。

**【情景 1】** 星期一早上 7:45,天地置业有限责任公司办公室杨秘书提前来到办公室,按照习惯整理好办公室、打扫完卫生后,准备开始新一天的工作。

刚坐下来,办公室潘主任的电话便来了:“小杨,上次跟你说的刘总的年度述职报告今天上午 11 点前要完成,请你抓紧一下。还有公司的守合同重信用企业申报材料记得在明天下班前交给我看看。”

刚挂电话,工程管理部李经理便过来请他帮忙布置一下上午安全生产工作会的会场。杨秘书非常有礼貌地说:“对不起,我得先请示一下潘主任。”11:00,刘总来电询问述职报告的情况,小杨说:“我已经送给潘主任了。”“我不管,你必须马上给我送过来。”说完便挂断了电话。这让杨秘书左右为难。

**【情景 2】** 小陈是天地置业有限责任公司人力资源部经理助理,她的主要职责是协助部长开展本部门工作,其中一项重要的工作便是管理上司的工作日志。今年以来,公司人力资源需求增多,员工招聘工作也正紧锣密鼓地展开。4 月,部门工作安排非常紧凑,仅 4 月 4 日一天工作时间就排得满满的,以下是当天的主要活动:

上午 8 点,参加公司部长周例会;9 点,召开人力资源部部门会议,安排本周部门主要工作;10 点 30 分,安排上周四位应聘人员复试;下午 2 点,前往中州大学举行专场招聘会,并现场安排笔试和初步面试;5 点,对公司管理人员进行企业文化培训;6 点,参加“创先争优活动”支部会议。

**【情景 3】** 天地置业有限责任公司发展规模不断扩大,虽然员工也在不断增加,但大家都反映工作很累,特别是办公室的两位秘书工作者,晚上和周末加班是家常便饭,时间一长家属对此也很不理解和支持,这引起了公司领导层的关注和思考。在一次职工代表座谈会上,刘总经理要求大家就“如何提高效率、快乐工作”这一主题各抒己见,畅所欲言。会议气氛很好,办公室刘秘书直击矛盾:“公司会议多、文件多,‘文山会海’的状况根本没有得到改变,如果这个问题不解决,公司时间成本、管理成本居高不下,大家都很难轻松起来,既没有工作效率,企业效益也提不上来。”听到这,总经理对其意见表示认同:“好,现在我们就来探讨如何摆脱‘文山会海’、科学用好时间、提高工作效率的问题。”

**【情景 4】** 如下是天地置业有限责任公司办公室新来的秘书小谢为总经理制订的 2013 年 4 月 12 日的日程安排：

8:00~8:15	在网上简单浏览国内外重大新闻和审阅电子邮件内容；
9:30~10:30	与副总裁一起听市场部经理汇报新项目“天地国际社区”工程进展情况；
12:10~12:30	与人力资源部同事和 4 月份新进员工共进午餐，了解新员工适应新工作、新环境的情况；
13:00~14:20	与信息中心讨论公司办公自动化系统的优化问题；
14:30~15:00	接受《星城房地产》杂志专访；
16:00~18:00	与香港投资商洽谈；
18:20~19:00	召开公司绩效考核委员会会议，讨论研究第一季度绩效考核问题；
19:20~20:00	晚餐；
21:00~23:30	查阅各部门建议并批复。



## 训练任务

**任务 1** 情景 1 中，杨秘书遵循了哪些原则？刘总经理和李经理违背了哪些原则？

**任务 2** 运用 NTL 时间管理法，为情景 1 中杨秘书星期一上午遇到的工作按优先级进行分类。

**任务 3** 如果你是助理小陈，请你拟制两份 2013 年 4 月 4 日的工作日志表，一份为经理使用，一份留自己使用。

**任务 4** 情景 3 中，针对座谈会上刘秘书对工作现状不满的直言不讳，会后总经理特意找刘秘书谈了次话，如果你是刘秘书，请你综合分析个人工作情绪波动的原因，谈谈下一步如何管理好情绪，并就如何改变公司目前的“文山会海”状况提出自己的对策建议。

**任务 5** 结合情景 4 中的日程安排表，谈谈秘书时间管理应该主要从哪些方面着手考虑。

**任务 6** 记录自己一天的学习、生活过程，运用《时间管理检查项目表》对自己的时间管理进行测评。

**任务 7** 以“秘书如何应用现代时间管理方法来提高工作效率”为论题，撰写一篇 4000 字左右的论文。

**任务 8** 举行一次以“科学管理时间，提高学习效率”为主题的班会，每位同学讲述一段自己在学习、生活中与时间管理有关的经历或故事，每人限时 5 分钟。

**任务 9** 你被调到集团公司总裁办公室担任总裁专职秘书一职，以前只听说总裁是个脾气急躁、性格怪异之人，正式上班前请你就如何处理好与上司的关系向总裁前任秘书讨教经验。

**任务 10** 为积极响应国家提出的“建设节约型社会”的号召，公司决定开展以“建设节约型企业”为主题的合理化建议征集活动，请你从如何优化时间管理、节约时间成本等方面





提出自己的想法和措施。



## 能力拓展

### 拓展1 时间管理艺术训练



#### 小案例

这天上午刚上班,天地置业有限责任公司办公室刘秘书便接到行政总监的电话,领导要求他4天内完成一篇大型文字材料的起草,筹备2天后的一次重要工作会议。而刘秘书当天下午5点要到机场迎接一位香港来的客人,晚上要随从领导参加接待活动。作为办公室秘书,他还得处理大量的日常事务和临时性工作。面对这么多的重头任务和紧张的工作时间,刘秘书并未感觉没有头绪,他立即拿起纸笔开始对工作按轻重缓急进行分类排序,看来,他已养成了运用时间管理方法的良好习惯。

秘书工作的一大特点就是并行的工作多,量大面广,既要管理好自己的时间,又要管理好领导的时间,秘书人员在工作中要很好地完成计划任务就必须善于利用自己的工作时间。那么,面对几项要同时处理的工作,哪项工作应该优先处理呢?这就要求秘书必须具备随机应变的能力,能分清各项工作的轻重缓急,在合适的时间做合适的事,充分地利用每个可利用的时间,追求时间价值的最大化。

#### 1. 时间“四象限”法

究竟什么占据了人们的时间?这是一个经常令人困惑的问题。著名管理学家科维提出了一个时间管理的理论,把工作按照重要和紧急两个不同的程度进行了划分,基本上可以分为四个“象限”,如表15-1所示:既紧急又重要(如人事危机、客户投诉、即将到期的任务、财务危机等)、重要但不紧急(如建立人际关系、新的机会、人员培训、制定防范措施等)、紧急但不重要(如电话铃声、不速之客、行政检查、主管部门会议等)、既不紧急也不重要(如客套的闲谈、无聊的信件、个人的爱好等)。时间管理理论的一个重要观念是应有重点地把主要的精力和时间集中地放在处理那些重要但不紧急的工作上,这样可以做到未雨绸缪,防患于未然。在人们的日常工作中,很多时候往往有机会去很好地计划和完成一件事。但常常却又没有及时地去做,随着时间的推移,造成工作质量的下降。因此,应把主要的精力有重点地放在重要但不紧急这个“象限”的事务上是必要的,而这需要很好地安排时间。一个好的方法是建立预约,建立了预约,自己的时间就不会被别人占据,从而有效地开展工作。

表 15-1 时间管理矩阵表

	紧 急	不 紧 急
重 要	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 危机</li> <li>• 紧急的问题</li> <li>• 有限期的任务、会议</li> <li>• 准备事项</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 准备事项</li> <li>• 预防工作</li> <li>• 价值观的澄清</li> <li>• 计划</li> <li>• 关系的建立</li> <li>• 真正的休闲充电</li> </ul>
不 重 要	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 干扰，一些电话</li> <li>• 一些信件、报告</li> <li>• 许多紧急事件</li> <li>• 许多凑热闹的活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 细琐、忙碌的工作</li> <li>• 一些电话</li> <li>• 浪费时间的事</li> <li>• “逃避性”活动</li> <li>• 无关紧要的信件</li> <li>• 看太多的电视</li> </ul>

## 2. 时间 ABC 分类法

- (1) 将工作按轻重缓急分为：A（紧急、重要）、B（次要）、C（一般）三类。
- (2) 安排各项工作优先顺序，粗略估计各项工作时间和占用百分比。
- (3) 在工作中记载实际耗用时间。
- (4) 每日计划时间安排与耗用时间对比，分析时间运用效率。
- (5) 重新调整自己的时间安排，更有效地工作。

秘书在开展工作时，要遵循时间管理的 80/20 原理，事情无论大小都要注意轻重缓急，把 80%的时间放在 20%的重要工作上，而不是把 80%的时间都用在琐碎的工作上。要弄清楚哪些事情需优先处理、哪些事情可稍后处理，不可不分主次、随意而为。

## 3. NTL 工作分类法

不管工作有多忙多杂，秘书都应先对工作进行分类。常用的日常工作分类法是 NTL 分类法，即将工作分为三类：第一类是现在必须马上处理的工作，可标为 N（Now）；第二类是应该在今天完成的工作，可标为 T（Today）；第三类是以后完成也可的工作，可标为 L（Later）。哪些工作分在哪一类，秘书自己心中应该有数；由上司交办的工作，在接受时就需要多想一下应放在哪一类，如果自己把握不了，就要及时请示上司应当在什么时间完成。

此外，在时间管理的过程中，还需考虑不确定性因素，应付意外的不确定性事件，因为计划没有变化快，需为意外事件留时间。有三个预防此类事件发生的方法：第一为每件计划都留有多余的预备时间；第二努力使自己在不留余地又饱受干扰的情况下，完成预计的工作；第三另外准备一套应变计划。



#### 4. 善用零碎时间

休息前、午餐前和下班前,往往有十分钟的时间很没有工作效率,因为这段时间太短,感觉什么都不能做。其实,可以事先准备好十五分钟、十分钟及五分钟可完成的工作清单,并妥善利用这些零碎的时间来完成这些相对耗时较少的工作。例如,下班前、乘车时、等待时,可用于学习,用于思考,用于简短地计划下一个行动等。把零碎时间用来从事零碎的工作,从而最大限度地提高工作效率。

(1) 十五分钟可以做完的事:读报纸、草拟提案、规划企划案、完成大型企划案中的一个小项、把名片输入联络人档案等。

(2) 十分钟可以做完的事:拟定明天的计划、付几张账单、写感谢卡、读一篇文章、浇花等。

(3) 五分钟可以做完的事:写采购清单、打电话、清架子、整理一份档案、做仰卧起坐、伸展身体等。

为何没有三分钟清单?因为不管工作重要性如何,只要是三分钟内可以解决的事情,就应该马上动手做。充分利用零碎时间,短期内也许没有什么明显的感觉,但日积月累,将会有惊人的成效。



#### 小案例

为后世留下诸多锦绣文章的宋代文学家欧阳修认定:“余平生所做文章,多在三上:马上、枕上、厕上。”三国时董遇读书的方法是“三余”:“冬者岁之余;夜者日之余;阴雨者晴之余。”即要充分利用寒冬、深夜和雨天,别人歇手之时发奋苦学。并认为“三余广学,百战雄才”。而鲁迅先生,则“把别人用来喝咖啡的时间都用在了写作上”。

做事效率高的万博宣伟台湾分公司总经理项薇,工作忙碌,一星期还能帮家人准备三次午餐。她趁搭捷运回家,花五分钟思考以下问题:回家要做哪些料理、步骤?哪些动作可同时进行?哪些动作不能花太多时间?将所有流程想过一遍,她回到家就能轻松地在四十分钟内完成烹调。此外,她还保持着随身携带纸笔的良好习惯,随时随地记下须完成的事,甚至突然闪过脑海的想法。因为这样做一方面可以提醒自己哪些重要待办事项未做,另一方面可以节省之后绞尽脑汁回想的时间。看来,零碎的时间实在可以成就大事业。

(资料来源: <http://www.timebao.com/Article/64.html>, 有改编)

#### 【拓展训练】

1. 请你运用 ABC 分类处理法,对上述案例中描述的工作进行科学的时间安排。尝试运用上面介绍的时间管理方法,制订自己每天、每周、每学期的计划。

2. 平时的学习、生活中你善于利用零碎时间吗?分组讲述你所了解的善用零碎时间的故事或自己的切身经历。

## 拓展2 压力管理与调适训练



### 小案例

天地建设集团公司办公室秘书小陈大学毕业已四年有余，其间他一直从事秘书工作，办公室人员配备只有四人，职能职责却很多。然而，能者多劳，他因此也承担起了相当多的工作任务。在同一岗位工作时间长了，小刘渐渐觉得身体和心理上都有些与以前不一样，感觉力不从心，主要表现在情绪不稳定，经常会有焦躁不安、难以放松、忧虑烦恼等表现；另外，在生理方面，口干舌燥、异常出汗、胃口差、无食欲、头痛头晕、失眠、易疲劳、精神不济等。由于经常加班熬夜，消化系统也出了问题，工作效率自然也较以前降低了，时不时出现工作上的差错，家庭矛盾也时有发生，在领导和同事心目中产生了一些不好的影响。为此，小刘更加烦恼不堪。

上例中，刘秘书的问题就出在工作压力太大上。什么是工作压力？压力是精神与身体对内在、外在事件的生理与心理反应，具有如下特性：一是主观性，同样的事件有人觉得有压力，有人却不觉得怎么样；二是评价性，同样的压力有人认为对自己有帮助，然而有人却认为对自己有副作用；三是活动性，压力会因为对每一个人造成的严重性不同，而产生程度不同的压力。当压力发生在工作场合时，就称为工作压力。秘书职业的特殊性决定了从事秘书职业必然要面临较大的工作压力，这就要求秘书人员学会有效地缓解工作压力，做到劳逸结合，工作生活两相宜。如下介绍几种简单的方法，同样适用于学习压力、生活压力的缓解，只要愿意下决心去努力，参照这些途径、方法，就可以不再为压力所苦。

### 1. 去除非理性的想法

似是而非的想法（观念）、以偏概全的推论、信之不疑的结论，形成了所谓的非理性想法，也带来不必要的情绪困扰与压力。因此，向你的观念想法质疑、挑战，洞察自己有哪些想法是非理性的，并将其转换成理性想法，你将会豁然开朗，压力不再是压力。

### 2. 自我肯定法

有时候你的压力是因为太委屈、太辛苦自己了，其实，你可以适当地表达自己，只要当拒绝别人时可以体会对方的难处，并愿与他共同找出解决问题的方法，就会获得对方的认可；而自己有困难时得向别人求助，也并不表示自己就是弱者。

### 3. 思想中断法

给自己叫停，不再继续原来的思维；而是改换自己的思维，去思考一些对现况有帮助、有建设性的思想，跟自己说一些激励有用的好话。譬如：

（1）忧心没有用，什么事我现在可以做？



- (2) 紧张是必然的,它是用来提醒自己的,所以放轻松点。
- (3) 事实上,我已经很努力了,也做得不错了。
- (4) 照说我应该会更害怕些,而我只有这一点害怕而已。
- (5) 事情并不像我想象的那么坏。
- (6) 情况愈来愈可以控制。

#### 4. 时间管理法

时间的紧迫、时间的不够用,会使人在处理事件时更觉压力。应找出浪费时间的原因,规划时间的运用,依事情的轻重缓急程度,列出紧急—重要、紧急—不重要、不紧急—重要、不紧急—不重要的处理顺序,全面安排,量力而行。以自己的精力、能力为限,把所有事情做全面安排,分清轻重缓急,可以暂缓的事就放到以后去完成。同时,正确客观地评估自己,提出适宜的期望值。

#### 5. 情绪宣泄法

生活和工作中难免会遇到令人不愉快和烦闷的事情,当感到巨大心理压力和出现悲伤、愤怒、怨恨等情绪时,要勇于在亲人、友人面前倾诉,并获得他们的支持和理解、劝慰和开导,以消解不良情绪,增强战胜困难的信心;也可积极参加各种社会交往活动,多交朋友,取得更多的各方面支持,更重要的是可以感受到充足的社会安全感、信任感和激励感,从而增强生活、学习和工作的信心和力量,最大限度地减少心理应激和心理危机感。

此外,要注意生活有序,注意饮食,保持有规律的生活,有张有弛,劳逸结合,做到经常能彻底地放松自己。还可向自然环境转移,郊游、爬山、游泳或在无人处高声叫喊、痛骂等。总之,秘书人员一定要以积极乐观的态度面对人生,处理生活中的一切,并学会用正确的行为方式来应对出现在面前的紧张,保持健全的身心状态,以迎接和接受社会的挑战。

(资料来源: <http://zgxl.net/xlzx/zwjtj/gzyldts.htm>, 有改编)

### 【拓展训练】

你在学习或生活中会感到有很大压力吗?一般是采取什么办法缓解压力的?你认为秘书应该如何缓解工作压力?

### 拓展3 情绪管理训练



#### 小案例

2006年4月7日晚,美资存储器生产商EMC公司的中国区总裁陆纯初回办公室取东西,到门口才发现自己没带钥匙,而此时他的秘书瑞贝卡已经下班,自己被关在门外,给秘书打

电话也没联系上，心里自然不高兴了。数小时后，通过内部电子邮件系统给瑞贝卡发了一封措辞严厉且语气生硬的“谴责信”，在邮件中要求其“从现在起，无论是午餐时段还是晚上下班后，都要跟所服务的每一名经理确认无事后才能离开办公室？”在发送这封邮件的时候，他同时传给了公司几位高管。

两天后，秘书瑞贝卡回复邮件予以反驳，她回信的对象选择了“EMC（北京）、EMC（成都）、EMC（广州）、EMC（上海）”。这样一来，EMC 中国公司的所有人都收到了这封邮件。这封信也随之在网络上被竞相传递，几乎每个人都不止一次收到过邮件，从而演绎成“地球人都知道”的“秘书门”事件。

“秘书门”事件发生后，一石激起千层浪，引起一片网络热议。网友们纷纷从不同的角度对此事发表看法和意见，争议的焦点基本是：秘书的工作职能职责到底是什么？总裁和秘书到底谁对谁错？职场秘书该如何管理好自己的情绪？秘书该如何与上司进行有效的网络沟通？等等。

情绪管理属于 EQ 的范畴。EQ（Emotional Quotient），是“情绪商数”的英文简称，它代表的是一个人的情绪智力的能力。简单地说，EQ 是一个人自我情绪管理以及管理他人情绪的能力指数。据有关研究分析，人的工作 EQ 有 18 项，包括：① 意识到自己情绪的变化；② 精确的自我评估；③ 自信；④ 情绪自制力；⑤ 坦诚；⑥ 适应力；⑦ 成就动机；⑧ 冲劲；⑨ 同情心；⑩ 团体意识；⑪ 服务；⑫ 领导能力；⑬ 影响力；⑭ 发展其他人的能力；⑮ 引发改变；⑯ 冲突管理；⑰ 建立联系；⑱ 团队能力。

秘书情绪管理是指秘书在工作期间控制好自己的情绪，处理好与上司、同事和客户等方面的关系。在工作中，秘书要经常和形形色色的人打交道，总会遇到一些合不来的同事、令自己讨厌的上司和胡搅蛮缠的陌生人，如果控制不好自己的情绪，或将情绪挂在脸上，那就肯定做不好自己的工作。当然，对上司来说，如果你觉得你对他没什么好感，他也会觉得不愉快，容易在工作中对你有偏见，这样不利于你工作的顺利开展。所以，无论遇到什么样的上司，都要控制好情绪，以理性的态度对待自己的工作和上司。

秘书在工作中出现失误和受委屈都是常有的事，当你被上司严厉批评之后，情绪低落是难免的。遇到这种情形，一定要学会忍耐，不可把低落的情绪表现在脸上、带入到工作中。一个喜怒哀乐皆形于色的秘书会让人觉得很幼稚，以致很难得到上司和同事的信赖。所以，作为秘书，无论什么时候都应管理好自己的情绪，展现出开朗和朝气蓬勃的一面。

### 【拓展训练】

1. 你是否有过顶撞父母、老师、领导等行为？事情过后你是如何反省的？谈谈自己的感受，并说说你如何控制情绪。
2. 举行一次班级辩论赛，辩题是“秘书的情商更重要还是智商更重要？”





## 实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。





## 实训项目结果性材料与成绩考核表

[illegible]

填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业    ☐主持（组织）    ☐主要参与    ☐配合（协助）。

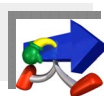
2. 实训成绩计算方式: 实训成绩 = 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评,进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。

## 实训项目十六

---

# 举办“国际秘书节”系列活动



### 实训目标

1. 全面掌握秘书办文、办会、办事的主要内容
2. 了解大型竞赛活动的组织、举办全过程
3. 掌握秘书工作综合技能和业务知识
4. 沟通交流秘书工作的有关经验



### 教学演练



### 项目导入

#### 【社会背景】

“国际秘书节”又称“国际秘书日”，源自 20 世纪 50 年代的美国，是由国际专业秘书协会（IAAP，前身系美国秘书协会）在 1952 年所定的专属于秘书工作者的节日，其主要宗旨是肯定秘书人员的工作技能、忠诚和工作效率以及给予政府及各企业的贡献，并且通过有效的宣传，鼓励年轻人投入此专业生涯发展，引起人们重视秘书工作者在工作中发挥无限潜能。

1952 年春，两位美国芝加哥的资深秘书共同向美国商务部部长提出创立秘书周的计划，经过两人的不懈努力和其在华盛顿各界友人的协助，这一提议很快得到美国商务部的批准，



同年的6月1~7日成为美国第一个秘书周,6月4日为秘书日。1955年,美国秘书协会(1981年更名为国际专业秘书协会, Professional Secretaries International, 简称 PSI, 1998年又更名为国际行政专业人员协会 International Association of Administrative Professionals, 简称 IAAP, 系全世界最大的秘书组织)将秘书周的时间正式确定为每年4月的最后一个完整的星期,而这周的星期三为秘书日,这一规定一直沿用至今,并在世界许多国家受到欢迎和推行。国际专业秘书协会每年为“国际秘书节”设定一个主题,例如,2004年的主题是“杰出使者”,2005年的主题是“创新引领行秘专业人士”,2006年的主题是“创造卓越”。

自1955年至今,国际秘书节已经走过了五十八年的历程。五十多年来,伴随着世界经济大潮的涌动,秘书事业呈现出蓬勃发展的良好局面,秘书的社会地位和待遇日益提升,各国对秘书工作和秘书工作者的重视程度也在不断提高。

作为秘书周和秘书活动的创始、领导组织,凭借其覆盖全球的影响力,国际专业秘书协会关于“国际秘书周”、“国际秘书节”的这一规定先后获得世界各国秘书界的认同和接受,并将这一周和这一天确定为各自国家的秘书周和秘书日。秘书节的设立,得到了各国政府和领导的高度关注,对政府部门、各行各业以及各社会团体的秘书们给予很大鼓舞,也使秘书工作受到很大重视和支持。

在国外,每年的秘书节这天,上司(主管)会给秘书放假,为秘书更新电脑设备或软件,订购专业杂志,为秘书报名参加研讨会、训练课程,安排加入秘书协会等专业组织,也可以赠送贺卡、鲜花、礼物或共进午餐,借此表达对秘书的尊重、肯定和感激。社会各界知名人士、社会团体、政府首脑、国家元首也会在这天纷纷致电、致函、致辞祝贺节日。美国总统里根、布什,加拿大总理马尔罗尼、克雷蒂安等国家领导人都曾专门致信表示祝贺,称赞秘书在国家经济社会发展中的重大作用。

此外,利用这一特殊的节日评选和表彰奖励优秀秘书工作者也是很好的举措。例如,新加坡每两年评选一次“最专业秘书”,表彰最具专业精神、工作效率高和有杰出表现的秘书。还有些常见的活动,如举办各种形式的讲座、座谈会、聚会或者联谊会来共同庆祝节日,让秘书人员通过这样的活动提高职业综合素养、增强自信心和职场竞争能力。

“国际秘书节”的概念在我国逐步兴起是在二十世纪八九十年代。伴随着国际经济一体化的潮流,特别是进入21世纪以来,秘书节也渐渐走进中国秘书们的视野和生活中。在国内,秘书节的庆祝活动最初只悄然流行于沿海等地的外资企业中,后来影响日渐扩大,赢得越来越多企业的认可、接受和广大秘书的欢迎,在内地一些较为发达的大城市和本土企业、高等院校中开始盛行起来。甚至有的企业、公司将为秘书们过“秘书节”定为一种传统长期坚持下来,“国际秘书节”逐渐被更广泛的人群所关注。

近些年来,在国内影响较大、秘书活动较为活跃的城市主要有北京、上海、珠海、温州等,期间也举行了一些较有特色和代表性的秘书节活动。

### 【活动介绍】

2013年4月26日将迎来第58个“国际秘书节”。为庆祝这一秘书界的特殊节日,更进

一步在全省推动秘书节活动的发展,同时通过节日庆祝活动为秘书人才充分展示自身素质和能力提供广阔舞台,××省秘书学会决定在全省范围内举办一次“国际秘书节”系列庆祝活动,此次活动将由××师范大学文学院和天地建设集团有限公司承办。

2013年1月15日,天地建设集团有限公司总裁办公室收到一份《关于举办庆祝纪念第58届“国际秘书节”系列活动的通知》。办公室刘秘书对此产生了浓厚的兴趣,一方面通过参加活动可以学习知识、提升技能,另一方面也可在活动中与同行相互交流,增长见识,了解秘书行业发展的新信息、新动态,帮助和促进自身工作的开展。

4月22~28日,“天地杯”××省庆祝纪念第58届“国际秘书节”系列活动如期在××师范大学顺利举行。期间,先后筹备举办了第58届“国际秘书节”纪念大会暨秘书工作研讨会、“秘书职业生涯规划”专题讲座、省会高校秘书专业教师联谊会、“我心中的秘书工作”主题征文活动、全省秘书职业技能大赛。此外,还与××人才市场联合举办了“春暖职场看秘书——秘书人才专场招聘会”、“秘书职业生涯规划”专题讲座、总裁秘书走进高校巡讲等一系列活动。

本次秘书节系列活动吸引了各方面的广泛参与,全省秘书界、教育界专家、领导、老师和学生等1000多人一起欢度属于自己的节日。活动的举办锻炼了秘书专业学生和秘书从业人员的实践能力,提高了从事秘书工作和秘书专业教学人员的职业荣誉感,搭建了一个联通社会与学校、理论与实践、学习与就业的平台,将国际秘书节活动在中国的发展推向了一个新的高潮。

## ××省秘书学会文件

×秘学函〔2013〕8号

### 关于举办庆祝纪念第58届“国际秘书节”系列活动的通知

各有关单位:

为隆重纪念第58届“国际秘书节”,经学会常务扩大会研究,决定举办庆祝纪念第58届“国际秘书节”系列活动,现将活动安排及有关事项通知如下。



### 一、召开第 58 届“国际秘书节”纪念大会暨秘书工作研讨会

纪念大会以隆重、简洁、节约、团聚、欢庆、激励为原则，邀请省有关领导以及兄弟省市秘书学会和兄弟学科学会到会祝贺，共聚盛会。

地点：天地大酒店四楼会议厅

时间：4 月 24 日下午 3~6 时，参会同志务请提前 10 分钟入场

规模：约 300 人，凭券入场、对号入座

### 二、举办“秘书职业生涯规划”专题讲座

讲座特邀省秘书职业学院院长、省秘书学会副会长×××教授作《秘书职业生涯规划》专题报告。

地点：省文化馆三楼多功能报告厅

时间：4 月 25 日下午 14:00~16:00；参会同志务请提前 10 分钟入场

规模：约 180 人，凭券入场、对号入座

### 三、举办省会高校秘书专业教师联谊会

地点：××师范大学多功能厅

时间：4 月 25 日 19:00~22:00

联欢晚会节目由各有关单位选送，要求人数适宜、形式新颖、气氛喜庆、寓意高雅、积极向上。反映秘书专业教育教学的新人新事节目优先。原则上各单位参演节目不超过两个。节目需要使用服装、道具、器材等由各表演单位自备。

### 四、开展“我心中的秘书工作”主题征文活动

征文活动面向全省秘书工作者、教学和研究人员以及高校秘书专业学生，征文截止日期为 2013 年 4 月 15 日。成立征文评审委员会，组织对应征作品进行评选，设一等奖三名、二等奖六名、三等奖九名。获奖作品将结集成册印发。

### 五、举办全省秘书职业技能大赛

竞赛以秘书国家职业标准中秘书国家职业资格三级（高级）要求为依据，以《秘书国家职业资格培训教程》为基本内容，结合当前职业发展的需求和实际，适当增加相关新知识、新技能等内容。赛事分选拔赛和决赛两个阶段进行，选拔赛由各参赛单位自行组织，根据组委会分配的参赛名额组队参赛。决赛包括笔试、办公软件应用机试和面试（现场问答和即兴演讲）三部分，分别占成绩的 30%、30%和 40%。

“国际秘书节”是秘书界的一大盛事。办好本次系列庆典活动意义深远且具有广泛社会影响，各单位务必高度重视，广泛发动，积极参与，出谋献策，共襄盛举，为保证系列庆典活动的顺利进行做出应有的贡献。

××省秘书学会（公章）

2013 年 1 月 15 日

抄送：

××省秘书学会办公室

2013 年 1 月 15 日印发



## 实训任务

**任务 1** 你以前对“国际秘书节”有了解吗？是通过什么途径知晓的？请在阅读上述背景资料的基础上，通过浏览网站、查阅资料等方式对“国际秘书节”做进一步的了解和认识，在课堂上进行分享。

**任务 2** 以小组为单位，组织制作一份“国际秘书节”的知识简报，并利用宣传橱窗进行集中展示。要求融知识性、趣味性于一体，图文并茂，排版美观。

**任务 3** 假设你是××省秘书学会办公室秘书，请起草《关于举办庆祝纪念第 58 届“国际秘书节”系列活动的通知》，向大家演示说明发文的流程。文稿确定后通过电子邮件传输，委托《当代秘书网》对该竞赛通知予以发布。

**任务 4** 模拟上述《关于举办庆祝纪念第 58 届“国际秘书节”系列活动的通知》，制作一份格式规范的红头文件，指出各公文要素名称。

**任务 5** 请以××省档案学会办公室的名义，为第 58 届“国际秘书节”纪念大会暨秘书工作研讨会的召开起草一份贺信。

**任务 6** 天地建设集团公司作为此次活动的承办单位之一，将获得“我心中的秘书工作”主题征文活动的冠名权，请代××省秘书学会起草一份《关于开展“天地杯”我心中的秘书工作主题征文活动的通知》。

**任务 7** 经过内部初步选拔，天地建设集团公司拟选送 3 名秘书人员参加全省秘书职业技能大赛决赛，作为集团公司参赛的组织者（领队），请你于赛前向参赛者介绍参加比赛的有关注意事项，主要包括比赛规则、心理调适、参赛技巧等。

**任务 8** 假如你是此次秘书技能大赛活动组委会工作人员，请利用 Excel 制作一份参赛



人员名单和一份成绩汇总表,并运用计算机进行成绩统计与名次排序,说明具体的操作步骤,并进行计算机演示。

**任务9** 在4月25日晚举行的省会高校秘书专业教师联谊晚会上,××师范大学的领导将代表承办单位致辞,请以该校文学院办公室秘书的身份,起草该欢迎词。

**任务10** 此次全省秘书职业技能大赛的礼仪服务任务由天地建设集团公司艺术团礼仪队承接,作为礼仪队队长,你将从哪些方面做好整个大赛期间的接待和礼仪服务组织工作?请拟订一份培训计划,对礼仪队成员进行集中培训。

**任务11** 假设你是××师范大学文学院秘书教研室主任助理,请你站在秘书工作全局的角度,参考此次竞赛的指定用书《秘书国家职业资格培训教程》和秘书工作实际,为此次秘书技能竞赛笔试命题。内容要求涵盖秘书工作的主要知识与技能考点,命题比重按照“职业道德”、“秘书办文”、“秘书办会”、“秘书办事”分别占10%、20%、30%和40%的比例进行设置,题型要求包括选择题、工作实务题、案例分析题、情景录像题等。

**任务12** 作为省秘书职业学院院长、省秘书学会副会长×××教授助理,请你为其4月25日下午的《秘书职业生涯规划》专题讲座搜集素材并将讲座内容制作成PPT。

**任务13** 请以天地建设集团公司总裁办秘书的身份,拟写一份表彰集团公司在此次全省秘书技能竞赛中获奖的秘书人员的通报,号召集团公司全体秘书人员向他们学习。

**任务14** 请就第58届“国际秘书节”纪念大会暨秘书工作研讨会隆重召开这一新闻事件,撰写一篇新闻稿,并配以会议现场照片。

**任务15** 此次秘书技能竞赛将分别决出学生组和职工组的一、二、三等奖,并评选出“最具秘书潜质奖”、“最佳形象奖”、“最佳口才奖”、“最佳才艺表演奖”等单项获奖者。请你为这些单项奖草拟一份评判标准细则,设计考评表,再进行小组内讨论,并修改完善。考评细则要求具有可操作性,并尽可能量化。

**任务16** 作为这次秘书工作研讨会的参会学生代表,请你就“增进秘书专业学生与职业秘书的交流”或其他相关话题发表自己的看法和建议。可自行组织类似的座谈会,请秘书工作者或学校秘书专业的毕业生回校和大家开展工作、学习等方面的沟通交流与职业指导。

**任务17** ××师范大学文学院拟将在中国教育电视台举办的“专业导航”栏目做一期涉外秘书专业推介节目,请你设计制作一份本专业介绍文案,作为录制节目之用。在课堂上或校园内为其他同学(或大学一年级新生)做一次专业介绍(或学校介绍)。

**任务18** 假如你参加此次秘书职业技能大赛,面试环节中遇到一个这样的情境模拟题:设想你将分别参加刚进大学时班级举办的新同学见面会、大三时学院举办的秘书形象大赛、毕业时人才招聘会的面试,你会如何做自我介绍?请分别进行表演。



## 相关链接——秘书职业技能竞赛试题

### 第一部分 职业道德

(第 1~25 题, 共 25 道题)

#### 一、职业道德基础理论与知识部分 (第 1~16 题)

答题指导:

- ◆ 该部分均为选择题, 每题均有四个备选项, 其中单项选择题只有一个选项是正确的, 多项选择题有两个或两个以上选项是正确的。
- ◆ 请根据题意的内容和要求答题, 并在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑。
- ◆ 错选、少选、多选, 则该题均不得分。

(一) 单项选择题 (第 1~8 题, 每题 1 分, 共 8 分)

1. 社会主义道德建设的基本要求是 ( )。
  - A. 社会公德、职业道德、家庭美德
  - B. 爱国主义、集体主义和社会主义
  - C. 爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义
  - D. 有理想、有道德、有文化、有纪律
2. 下列关于职业道德的说法中, 你认为正确的是 ( )。
  - A. 有职业道德的人一定能够胜任工作
  - B. 没有职业道德的人干不好任何工作
  - C. 职业道德有时起作用, 有时不起作用
  - D. 职业道德无关紧要, 可有可无
3. “三人行, 必有我师”, 说明了 ( ) 的道理。
  - A. 执政为民
  - B. 团结和睦
  - C. 互相学习
  - D. 助人为乐
4. 对企业来说, 诚实守信 ( )。
  - A. 会增加成本
  - B. 是无形资产
  - C. 与经济效益无关
  - D. 不利于经济竞争
5. 下列选项中, 符合“仪表端庄”具体要求的是 ( )。
  - A. 着装华贵
  - B. 着装朴素大方
  - C. 饰品俏丽
  - D. 发型突出个性





6. 市场经济催生了一些新的道德观念,你认为不属于其中的是( )。

- A. 自主性道德观念
- B. 重义轻利的道德概念
- C. 竞争的道德观念
- D. 学习创新的道德概念

7. 一天下午,某电器修理部一名男服务员正在聚精会神地看电视转播的足球比赛。这时,一个小青年抱着一台彩电进来,请求修理,他叫了一声服务员,服务员没有听见。小青年就用手拍了一下服务员的肩膀,服务员感到受了侮辱,就沉下脸来对小青年说:“有话好好说,不要动手动脚,你放规矩点。”小青年听了这话,怒气冲冲地说:“你没带耳朵来?我叫你为什么不理睬?用手碰你一下怎么了!”服务员说:“你再碰我一下,我就对你不客气。”小青年又说:“不客气怎么样?你有种出来,我倒要领教领教。”服务员挥拳向小青年打去,小青年也不甘示弱,两人扭打在一起。很快,围观的人越来越多,修理部秩序大乱。

电器修理部服务员在上班时间看电视的行为,违背了职业道德规范中的( )要求。

- A. 表情从容
- B. 举止得体
- C. 态度恭敬
- D. 忠于职守

8. 在我们的社会生活中,经济条件比较好的人和经济条件比较差的人交往,前者不能带有优越感,看不起后者,后者也不能带有自卑感,感到低人一头。这是人际交往中( )。

- A. 平等原则的要求
- B. 互助原则的要求
- C. 功利原则的要求
- D. 谦让原则的要求

(二) 多项选择题(第9~16题,每题1分,共8分)

9. 下列关于诚实守信的说法中,你认为正确的有( )。

- A. 诚实守信是企业的无形资产
- B. 诚实守信是社会主义市场经济的内在要求
- C. 诚实守信的企业最终能够取信于社会
- D. 诚实守信任何时候都与企业发展目标相冲突

10. 在实际工作中,践行诚信职业道德规范,必须( )。

- A. 顾及各方面的关系
- B. 正确对待利益问题
- C. 既不欺人也不自欺
- D. 视服务对象而定

11. 下列关于职业道德的说法中,正确的是( )。

- A. 个人行为习惯与职业道德没有联系
- B. 职业道德的养成只能靠教化
- C. 加强职业的修养是个人事业成功的基本前提
- D. 职业道德从一个侧面反映人的道德素质

12. 从业人员关于遵纪守法的正确观念和态度是( )。

- A. 老老实实做人做事,不学法也能够做到守法
- B. 法律知识庞杂繁缛,从业人员无法学习
- C. 只有懂法才能依法办事,维护正当权益

- D. 工作之前先签合同,是用法的具体体现
13. 以下说法中,正确的是( )。
- A. 办事公道是对企业上司的职业道德要求,与普通职工关系不大
- B. 诚实守信是每个职业劳动者都应具有的品质
- C. 诚实守信可以带来经济效益
- D. 在激烈的市场竞争中,信守承诺者往往吃亏
14. 遵守职业纪律,要求从业人员( )。
- A. 履行岗位职责
- B. 执行操作规程
- C. 可以不遵守那些自己认为不合理的规章制度
- D. 处理好上下级关系
15. 以下关于勤劳节俭的说法中,你认为正确的是( )。
- A. 勤劳节俭仅仅是中华民族的传统美德
- B. 勤劳节俭与扩大消费相矛盾
- C. 勤劳节俭有利于增产增收
- D. 勤劳节俭有利于防止贪污腐败
16. 开拓创新要具有( )。
- A. 科学思维
- B. 坚定的信念和意志
- C. 创造意识
- D. 舆论支持

## 二、职业道德个人表现部分(第 17~25 题)

答题指导:

- ◆ 该部分均为选择题,每题均有四个备选项,你只能根据自己的实际状况选择其中一个选项作为你的答案。
- ◆ 请在答题卡上将所选择答案的相应字母涂黑。

离散选择题(第 17~25 题,每题 1 分,共 9 分)

17. 如果你是一个学生,老师判卷时不小心多给了你 10 分,你因此获得了“好成绩”,你会( )。
- A. 不吭声,暗自庆幸自己运气好
- B. 心有愧疚,但不愿澄清事实
- C. 主动告诉老师,放弃“殊荣”
- D. 暗自努力,争取下次拿真正的第一名
18. 在工作过程,你常有( )。
- A. 自我陶醉的感觉
- B. 轻松自如的感觉
- C. 身心疲惫的感觉
- D. 精疲力竭的感觉
19. 当你在工作中遇到困难时,你一般会通过什么途径来解决?( )
- A. 让领导给自己另找其他容易做的事情
- B. 自己想办法解决
- C. 让领导帮助自己



- D. 自己不做, 尽量让别人去做
20. 单位倡导捐款给灾民时, 你通常的做法是 ( )。
- A. 不捐 B. 尽力捐献  
C. 捐一点 D. 看别人捐多少再说
21. 当你看见小偷正在扒窃时, 你的第一反应是 ( )。
- A. 听之任之 B. 冲上前去  
C. 看好自己的东西 D. 假装没看见
22. 当你遇到一位年长的乞讨者时, 你会 ( )。
- A. 当做没看见 B. 拒绝给以帮助  
C. 少给点吧 D. 非常怜悯, 给以帮助
23. 你觉得对以前上学时用过的书, 最好的处理方式是 ( )。
- A. 当做二手书卖给需要它们的人 B. 当做废品卖钱, 以便购买新书  
C. 送给别人, 让它们发挥余热 D. 留起来, 将来想看的时候还可以翻翻
24. 当听到几位同事在谈论小李的隐私时, 你认为下列哪种做法更合适? ( )
- A. 与他们一道谈论 B. 劝同事不要再谈  
C. 悄悄告诉小李 D. 在一旁静静地听
25. 小王是你的同事, 如果你发现他利用工作时间偶尔干点私活, 你会怎么做? ( )
- A. 就当没看见 B. 提醒他注意  
C. 直接向领导反映 D. 觉得这是正常现象

## 第二部分 理论知识

(第26~125题, 共100道题)

### 一、单项选择题 (第26~75题, 每题1分, 共50分。)

26. 通用公文的制发程序中, 签发前的最后一个环节是 ( )。
- A. 草拟 B. 复核 C. 审核 D. 登记
27. 沟通是一种 ( ) 过程, 是人们为了既定的目标用一定的语言符号, 把信息、思想和情感进行传递的过程。
- A. 取长补短 B. 信息的传递 C. 双向交流 D. 信息的交换
28. 在文书处理程序中, 对收到文书的办理与管理活动称为 ( )。
- A. 文书登记 B. 发文处理 C. 文书签收 D. 收文处理
29. 通用公文的格式要素中, 发文字号中的年份要用 ( ) 括上。
- A. ( ) B. [ ] C. [ ] D. { }
30. 根据公司法的规定, 公司成立时间是 ( )。

- A. 工商行政管理机关作出予以核准登记的决定之日  
B. 工商行政管理机关签发《企业法人营业执照》之日  
C. 申请人收到《企业法人营业执照》之日  
D. 公司成立公告发布之日
31. 检索属于（ ）。  
A. 一次信息开发  
B. 二次信息开发  
C. 三次信息开发  
D. 专题信息开发
32. 秘书职业特点不包括（ ）。  
A. 非权力支配性  
B. 非职责限定性  
C. 认同疏导性  
D. 非责任限定性
33. 发文处理程序中，不包括（ ）。  
A. 分办  
B. 校对  
C. 用印  
D. 签发
34. 下列选项中，与着装原则不相符合的是（ ）。  
A. 着装要与场合相适应  
B. 着装不能超出两种颜色  
C. 着装要符合自己的社会角色  
D. 着装要适合自身的条件
35. 关于介绍信的描述，不正确的是（ ）。  
A. 介绍信具有介绍和证明双重作用  
B. 出具介绍信要经过单位领导同意  
C. 介绍信上要盖骑缝章  
D. 介绍信没有时限要求
36. 在幻灯片放映时，下列操作中，不能进入下一张幻灯片的是（ ）。  
A. 按“↓”键  
B. 按“←”键  
C. 按 PageDn 键  
D. 单击鼠标
37. 在文书校对中，用校样对照原稿进行校对的方法称为（ ）。  
A. 看校  
B. 对校  
C. 读校  
D. 折校
38. 关于 ABCD 法则的描述，不正确的是（ ）。  
A. 先做重要且急迫的事情  
B. 重要而不急迫的事情排第二位  
C. 急迫而不重要的事情排第二位  
D. 不重要也不急迫的事情暂时不做
39. 关于文书审核，下列表述不正确的是（ ）。  
A. 不是所有的文书都要经过审核程序  
B. 一些例行或事务性的文书就不必审核  
C. 审核与校对是同一件事情的两种不同的表述  
D. 审核是保证文书质量的重要程序
40. 关于会见、会谈的描述，不正确的是（ ）。  
A. 会见是礼节性会晤  
B. 会谈是指双方或多方为各自利益，就某些实质性问题交流情况  
C. 会见和会谈在程序安排和礼仪要求上差异很大



- D. 会见时间短, 会谈时间长
41. 根据会议的( ), 确定会议的发言人。
- A. 时间                      B. 议程                      C. 主题                      D. 规模
42. 改进办公室日常事务工作流程的正确步骤是( )。
- A. 定义→评价→分析→改进→实施                      B. 评价→分析→改进→实施→评估  
C. 定量→分析→改进→实施→评估                      D. 调查→分析→改进→实施→评估
43. 压缩信息材料的篇幅, 达到主题突出, 文字精练效果的信息开发方法为( )。
- A. 压缩法                      B. 转换法                      C. 概述法                      D. 浓缩法
44. 根据涉外接待原则, 对外宴请, 一般是( )。
- A. 选用西餐                      B. 选用中餐                      C. 中西合璧                      D. 自助餐
45. 有效提问的基本要素不包括( )。
- A. 态度                      B. 时机                      C. 主题                      D. 地域
46. 以下属于对抗性问题的是( )。
- A. “能否建议你使用别的方法完成?”  
B. “这些我们都能做到, 你呢?”  
C. “你说的问题我也遇到, 你愿意听我的体会吗?”  
D. “再延长三天能完成吗?”
47. 下列公文标题中, 出现严重错误的是( )。
- A. ××县政府关于×××的通知                      B. ××乡政府公告  
C. 关于×××的通告                      D. 关于××××的通报
48. 关于开放式办公室优点的描述, 不正确的是( )。
- A. 灵活应变                      B. 很少受到他人的干扰  
C. 节省面积                      D. 容易共享办公设备
49. 在远程会议中, 花费最少的是( )。
- A. 视频会议                      B. 电话会议                      C. 电视会议                      D. A 和 B
50. 招标书的特点不包括( )。
- A. 竞争性                      B. 明确性                      C. 全面性                      D. 规范性
51. 总结的语言一定要用( )。
- A. 第一人称                      B. 没有特别限制                      C. 第二人称                      D. 第三人称
52. 适应于整洁、改动不多的文稿的会议文件审核方法是( )。
- A. 对校法                      B. 折校法                      C. 读校法                      D. 清校法
53. 办公室工作目标体系应与( )相吻合。
- A. 组织文化                      B. 组织结构  
C. 领导的意图                      D. 员工的个人利益
54. MHz 是衡量计算机性能的指标之一, 它指的是计算机的( )。

- A. 存储容量                      B. CPU 时钟主频                      C. 运算速度                      D. 字长
55. “突出重点、突出个性、客观评价”是（      ）的写作要求。  
A. 计划                      B. 通知                      C. 公告                      D. 述职报告
56. 办公室温度，一般应该控制在（      ）。  
A. 18℃~20℃                      B. 20℃~25℃                      C. 25℃~28℃                      D. 27℃~29℃
57. 在办公室工作量化管理中，按工作定额来确定人员配备的标准。这种做法是（      ）。  
A. 优化劳动组合                      B. 工作定额                      C. 定员定编                      D. 定量考核
58. 计算用于控制会议财务预算的各项指标，如赢利性指标，来分析会议成本对利润的贡献率，这种会议经费使用的监督方法称为（      ）。  
A. 比率分析                      B. 损益平衡表  
C. 质量                      D. 授权和自我控制
59. 关于获得办公用品使用权的两种方式优缺点的描述，不正确的是（      ）。  
A. 购买的优点是永久使用  
B. 购买的缺点是一次性投入费用较高  
C. 租用的优点是初期费用低  
D. 租用的缺点是不可以随时更换和升级
60. 招标书又称（      ），是招标人利用投标者之间的竞争从而达到优选投标人的一种告知性文书。  
A. 告示                      B. 标函                      C. 招标公告                      D. 招标广告
61. 办公场所一旦发生火灾，工作人员应立即疏散，下列做法中不允许的是（      ）。  
A. 走楼梯                      B. 关窗                      C. 开窗                      D. 断电
62. 文书处理程序中，在领导签发后（正式印制前），对文稿进行再次审核称为（      ）。  
A. 文书复核                      B. 文书检查                      C. 文书校对                      D. 文书审核
63. 海尔集团的经营理念是“敬业报国，追求卓越”，这是企业文化中的（      ）。  
A. 精神层                      B. 物质层                      C. 制度层                      D. 行为层
64. 汉字速记中，“实用主义者”最好略写为（      ）。  
A. 实<sup>z</sup>                      B. 实/主/                      C. 实-主-                      D. 实用-
65. 决策执行中的成绩、问题方面的信息反馈是（      ）。  
A. 负反馈                      B. 输入反馈                      C. 前反馈                      D. 跟踪反馈
66. 在负责特定任务工作小组内部进行的所有形式的沟通，都可以称为（      ）。  
A. 间接沟通                      B. 直接沟通                      C. 团队沟通                      D. 语言沟通
67. 对信息进行综合分析和归纳提炼，从而获得高层次信息的工作是（      ）。  
A. 信息归纳                      B. 信息综述                      C. 信息汇集                      D. 信息开发
68. 在主席台的桌上，每个座位的（      ）位置要摆放姓名台签。  
A. 右侧                      B. 左侧                      C. 正前方                      D. 中间



69. 关于企业策划中常用的 CIS 的描述准确的是 ( )。
- A. 权力机构      B. 质量控制      C. 企业形象识别      D. 客户沟通
70. 横向沟通的策略不包括 ( )。
- A. 上行沟通      B. 树立内部客户的观念  
C. 多听少说      D. 换位思考
71. 关于代位权行使的要件, 不正确的表述是 ( )。
- A. 债权人与债务人之间有合法的债权债务存在  
B. 债务人对第三人享有到期债权  
C. 债务人怠于行使其权利, 并且债务人怠于行使权利的行为有害于债权人的债权  
D. 债权人代位行使的范围是债务人的全部债权
72. 在会议讨论阶段时, 如果出现争吵, 主持人最不恰当的处理措施是 ( )。
- A. 立即严厉制止      B. 转移话题  
C. 休会      D. 重申会议主题
73. 进行会议总结的目的是 ( )。
- A. 建立评估体系      B. 改进会议的组织与服务  
C. 应对公众舆论      D. 给与会人员一个交代
74. 填写计划表时, 应从 ( ) 的时间向前推算各阶段工作何时完成, 确定后, 逐项将其填入。
- A. 最终完成      B. 最难完成      C. 最先完成      D. 最易完成
75. 行政公文是指行政机关在行政管理过程中形成的具有法定效力和 ( ) 的文书。
- A. 法律作用      B. 传播作用      C. 规范体式      D. 规范作用

## 二、判断题 (第 76~95 题, 在每题后面打√或×, 每题 1 分, 共 20 分。)

76. 办公资源的管理方式依单位规模大小而有所不同, 一般而言, 规模较小的单位主要由财务主管来负责。 ( )
77. 集中献计献策的议题最好放在会议的后半部分进行。 ( )
78. 将信息使用过程中产生的效应及活动中不断产生的信息进行再收集、再传递的过程是信息利用。 ( )
79. 编制采购预算方案首先要确定预算的核算基数。 ( )
80. 一人责任有限公司的注册资本最低限额为人民币 10 万元。 ( )
81. 电子邮件的发送必须要通过服务器, 将用户编写的电子邮件转交到收件人手中的服务器称之为 POP3 服务器。 ( )
82. 上行沟通的策略不包括启用反馈。 ( )
83. 布置办公室的时候主管的桌子最好摆放在员工的前面。 ( )
84. 单位印章的作用不包括标志作用。 ( )

85. 计算机“死机”时应该进行热启动。( )
86. 上述批复如无不妥, 请参照执行。( )
87. 有效沟通的关键之一是构建良好的倾听环境。( )
88. 租用设备与购买设备相比, 其优点在于最初的费用较低。( )
89. (请示结束语) 以上请示是否妥当? 请批准。( )
90. 会议筹备方案的作用是确保会议服务质量和沟通协调到位。( )
91. 会议的议题是对主题的细化。( )
92. 中小型会议布局时可以摆成圆形或方拱形。( )
93. 文书校对时, 注意不要使用特定的修改符号, 只用红笔标记即可。( )
94. 公司排列办公桌时, 为便于相互监督, 要求员工面面对而坐。( )
95. 文书承办要严格按照收文时间顺序办理。( )

### 三、多项选择题(第 96~125 题, 每题 1 分, 共 30 分。)

96. 以下文书中不需要经过审核处理程序的是( )。  
A. 请柬                      B. 批复                      C. 介绍信                      D. 工作要点
97. 通告与公告的区别在于( )。  
A. 使用范围不同                      B. 宣布事项不同  
C. 制发者不同                      D. 公文属性不同
98. 通用公文的格式三要素是指( )。  
A. 主题                      B. 文头                      C. 主体                      D. 版记
99. 会议主席台的座次安排一般遵照( )原则。  
A. 按照姓氏笔画排列                      B. 职务最高者居中  
C. 主持人居中                      D. 左上右下
100. 应用文书的四要素是指材料、主题、( )。  
A. 文字                      B. 段落                      C. 语言                      D. 结构
101. 文书校对的内容包括( )。  
A. 重点检查文稿是否有政策错误                      B. 校订清样上的错字、漏字、多字  
C. 规范字体、字号                      D. 检查版式
102. 在多种工作模式中会降低员工交流频度的工作方式( )。  
A. 远程工作                      B. 在家工作                      C. 交替工作                      D. 临时办公桌
103. 为确保会议文件的质量, 以下做法正确的是( )。  
A. 认真核对会议文件的每项内容  
B. 对主办单位的会议文件进行全面的审核  
C. 参会单位报送的文件实行谁报送谁负责审核, 会务组不再审核  
D. 会议文件的审核要经过自审、初审、会审和终审





104. 根据《国家行政机关公文处理办法》对通报的规定,通报的类型可以分为( )。
- A. 表彰通报      B. 批评通报      C. 传达通报      D. 惩戒通报
105. 以下关于文书校对要求的描述正确的是( )。
- A. 把握原则,仔细校对      B. 认真仔细,一丝不苟  
C. 校对文稿不需要使用统一的校对符号      D. 校对一般要进行一校、二校、三校
106. 关于文书传阅的要求描述正确的是( )。
- A. 迅速、准确地将文书送达阅文人  
B. 文书传阅要区分内容的轻重缓急和职责分工  
C. 传阅的顺序是由管理层到一般人员  
D. 传阅的顺序是先经办人员后主管
107. 涉外接待的准备工作包括( )。
- A. 了解外宾的基本情况      B. 了解对方的饮食爱好  
C. 拟定来宾访问日程      D. 安排食宿
108. 选择科学的办公结构和布局时不可忽视( )。
- A. 公用区域的安全      B. 走廊、通道的宽窄  
C. 是否有防火通道      D. 是否有紧急出口
109. 关于文书催办,正确的说法是( )。
- A. 催办中发现问题要及时汇报      B. 要填写催办记录单  
C. 催办就是催促加速办理      D. 对领导特别交办的文书要重点催办
110. 决议和决定的不同之处在于( )。
- A. 决议必须由会议通过,而决定可以由会议通过,也可由领导机构在职权范围内作出  
B. 决议是在党委系统中使用的公文,而决定是政府系统的行政公文  
C. 决定带有指令性,决议不带有指令性  
D. 决议必须以会议名称发布,决定可以以会议名称发布,但更多的是以机关名义发布
111. 根据沟通领域的不同划分,沟通的类型包括( )。
- A. 网络沟通      B. 团队沟通      C. 人际沟通      D. 跨文化沟通
112. 成功团队的特征是( )。
- A. 目标明确      B. 强烈的归属感和责任感  
C. 积极参与问题的解决      D. 全体参与决策
113. 根据调查报告的作用和内容,可将其分为( )。
- A. 情况调查报告      B. 事件调查报告  
C. 综合调查报告      D. 经验调查报告
114. 为及时避免人身伤害,工作场所应该( )。

- A. 安放、设置隐患提示标志  
B. 张贴安全检测结果通知  
C. 备有急救箱  
D. 备有破拆工具箱
115. 评估会议效率和质量的标准有( )。  
A. 会议时间  
B. 会议目标  
C. 会议收益  
D. 会议规模
116. 会议沟通的特点是( )。  
A. 流程性  
B. 衔接性  
C. 群体性  
D. 延展性
117. 以下选项中属于发文处理程序的是( )。  
A. 签发  
B. 封发  
C. 用印  
D. 签收
118. 秘书与领导沟通会议有关事宜时,做法正确的有( )。  
A. 会议室出现冲突要马上与领导沟通  
B. 车辆出现冲突要立即与领导沟通  
C. 要经常向领导汇报会议的进展  
D. 会后要向领导提交总结报告
119. 危机沟通的重点是( )。  
A. 遭受损失的人  
B. 与危机有关的人  
C. 对危机关注的人  
D. 发现危机的人
120. 以下关于开放式办公室的描述准确的是( )。  
A. 灵活应变  
B. 节省面积  
C. 容易泄密  
D. 难于交流
121. 通用公文的格式要素中,秘密等级目前分为( )。  
A. 密级  
B. 绝密  
C. 秘密  
D. 机密
122. 以下选项中,属于15种法定的行政公文之列的是( )。  
A. 公告  
B. 通告  
C. 公示  
D. 通知
123. 电子档案具有的特点包括( )。  
A. 非原始记录性  
B. 非人工识读性  
C. 信息的可变性  
D. 信息与载体的可分离性
124. 通用公文的格式要素中,紧急程度目前分为( )。  
A. 特急  
B. 加急  
C. 紧急  
D. 急件
125. 改进办公室日常事务工作流程的基本思路是( )。  
A. 重新安排  
B. 修改或替换  
C. 合并  
D. 精简

### 第三部分 操作技能

#### 一、案例分析(第1题20分,第2题30分,共50分)

1. 请看案例分析素材——秘书三级-01A-01录像,找出录像中秘书行为及工作环境中正确或错误的地方(每题连续播放两遍,应至少找出10处正误点)。
2. 请看案例分析素材——秘书三级-02B-02录像,找出录像中秘书行为及工作环境中正



确或错误的地方（每题连续播放两遍，应至少找出 15 处正误点）。

## 二、操作题（第 3~4 题，每题 15 分，第 5 题 20 分，共 50 分）

3. 天地文化发展有限公司承办了某市招商引资大会的会务工作，本次大会预计将有数十个国外公司前来洽谈。除了组织来宾参加正式的商务洽谈之外，会议还将有如下活动：迎送来宾、开幕式、闭幕式、晚宴、组织观看音乐或地方戏剧、组织来宾浏览地方名胜景区、参观经济开发区。请根据背景资料分别完成下列两个便条要求的内容。

### 便 条

高叶：

这次招商引资大会的秘书处希望我们提供以下资料。

1. 拟订商务活动的礼宾次序方案。
2. 提供参加会议活动的着装建议。
3. 提供会议应急方案的主要内容。

请你尽快把这三种资料准备好，并于本月 10 日之前交给我。谢谢！

行政经理××  
2013 年 1 月 4 日

### 便 条

高叶：

公司定于 2013 年 2 月 25 日举行公司 2013 年工作会暨二届二次职工代表大会，会期两天。为了做好这次会议的筹备工作，请先拟写一份会议筹备方案。这次会议计划分成宣传策划组、会务组和秘书组来准备，请你帮我将三个组的分工制成表格。

行政经理××  
2013 年 1 月 4 日

4. 以下是某市卫生局就有关事项向市人事局的行文。请根据其内容拟写一份复函。

### ××市卫生局关于拟录用高校硕士毕业生的函

市人事局：

根据市委组织部、市人事局《关于 2013 年市级机关录用应届高校优秀硕士毕业生的通知》的精神，我们对拟录用到我局机关工作的高校硕士毕业生按规定程序进行了考试、审查。经研究，拟录用高校硕士毕业生 4 人。

当否，请审批。

附件：录用审批材料

××市卫生局  
2013 年 3 月 20 日

## 第四部分 面试试题

### 一、知识抢答题

#### （一）办会知识

1. 会议的筹备方案包括哪些主要内容？
2. 会议筹备机构应如何设置？
3. 会议预算方案的内容包括哪些？
4. 远程会议的优点有哪些？
5. 选择远程会议应注意哪些事项？
6. 会议协调包括哪些方面？
7. 引导会议进程有哪些方法？
8. 引导会议决议形成的技巧有哪些？
9. 会议总结的主要方法有哪些？
10. 决定会议效果的主要因素有哪些？
11. 简述签字仪式的正式程序。
12. 简述开业典礼的一般程序。
13. 简述信息的发布程序。
14. 会场的整体格局根据什么决定？
15. 主席台座次的安排怎么考虑？



16. 会务准备工作协调的任务是什么?
17. 说明大型团队旅行的特点。
18. 选择旅行社应考虑的主要因素包括哪些?
19. 简述开放参观活动的准备工作内容。
20. 举行签字仪式时, 座次如何安排?
21. 什么是会议议程?
22. 什么是会议日程?
23. 会址选择有哪些注意事项?
24. 会议记录的准备工作包括哪些?
25. 会议记录有哪些要求?
26. 会议值班室的工作内容包括哪些?
27. 简述会议文件收集整理的注意事项。
28. 宴请有哪些具体形式?
29. 宴请的目的有哪些?
30. 会议记录的内容有哪些?
31. 信息加工的形式有哪些?
32. 会议文件的文卷归档工作怎么做?
33. 在会议中如何做好付款工作?
34. 宴请时如何安排主宾座次?
35. 宴请时如何敬酒?
36. 在商务旅行过程中, 秘书应掌握哪些旅行信息?
37. 会议的要素包括哪些?
38. 会议包括哪些种类?
39. 制发会议证件有哪些要求?
40. 发放会议文件有哪些要求?
41. 举行会议时的必备用品有哪些?
42. 会议所需设备包括哪些?
43. 会议签到的要求是什么?
44. 会议文件清退时应注意什么?
45. 简述会见与会谈的概念。
46. 会见与会谈的基本程序包括哪些?
47. 会谈的地点和时间怎么确定?
48. 如何整理会议室?
49. 会议合影图怎么安排?
50. 差旅费包括哪几项主要内容?

## （二）办事知识

1. 请说出复印机人工接收的操作步骤。
2. 在复印机使用过程中,出现哪些情况时,应立即关掉电源,并请维修人员进行维修?
3. 现在要你代表公司订立合同。请你说一说合同成立的要件有哪些?
4. 劳动合同有哪些特征?
5. 用人单位可以单方解除劳动合同的情形有哪些?
6. 用人单位不得解除劳动合同的情况有哪些?
7. 未成年工劳动保护的主要措施有哪些?
8. 认定驰名商标时应当考虑哪些因素?
9. 现代企业制度的主要特征是什么?
10. 保险的投保程序是什么?
11. 提问的禁忌有哪些?
12. 收文工作的程序有哪些?
13. 节约使用复印机的措施有哪些?
14. 节约使用计算机、打印机、因特网的措施有哪些?
15. 节约使用电话、移动电话等办公用品的措施有哪些?
16. 制发会议姓名卡片有哪些样式可供选择?各有什么优缺点?
17. 现在要你筹备一次常见的会议,你应该准备哪些会议文件资料?
18. 现在要你完成整理会议室的任务,请问有哪些工作要点和注意事项?
19. 秘书在了解了上司的差旅目的后,应有针对性地做好哪些准备?
20. 要想正确选择旅行社,应注意哪些问题?
21. 如果要你拟订一份接待计划,请问该计划主要包括哪三项内容?涉及哪些具体内容?
22. 针对横向沟通中出现的问题,你准备怎样消除障碍?
23. 通常在企业办公室中进行安全检查的方法是什么?
24. 秘书值班工作应做好哪些工作?
25. 销毁秘密公文时有哪些注意事项?
26. 信息传递工作的注意事项有哪些?
27. 档案的日常管理主要包括哪些工作?

## （三）办公知识

1. 公文的多个要素可以分为哪几个部分?
2. 发文机关标志由哪些内容构成?
3. 发文字号包括哪些要素?



4. 完整的公文标题包括哪些要素?
5. 什么是主送机关?
6. 针对执行多年的“此页无正文”格式取消后, 现在新的规定是什么?
7. 什么是行政公文的成文日期?
8. 什么是抄送机关?
9. 什么是公文信函或格式?
10. 请列举企事业单位基本不使用的三种行政公文文种。
11. 宣告性决定的结构包括哪些内容?
12. 为什么说通告与通知有告知范围不同的区别?
13. 意见具有哪些适用范围?
14. 信函具有哪些适用范围?
15. 什么是请准(审批)函?
16. 请指出下列词语中哪三个词语不属于“经办用语”: 兹经、拟定、收悉、关于、执行、审批、转发、研究执行。
17. 市场调查报告有哪些特点?
18. 市场调查报告的主体包括哪些内容?
19. 计划的主体包括哪些内容?
20. 述职报告有哪些特点?
21. 通知具有哪些适用范围?
22. 什么是“批转型”通知?
23. 为什么说通知与通报在发文目的上有区别?
24. 通报具有哪些适用范围?
25. 请示与报告这两个文种的根本性质区别是什么?
26. 如何拟写报告的导语?
27. 请示的依据是什么?
28. 按照公文印装规范的要求, 公文一般用几号体字? 每页排多少行? 每行排多少个字?
29. 公文主体格式主要包括哪些?
30. 对联合行文印章应如何处理?
31. 标引主题词的数量是多少?
32. 决定与决议有哪些相同点?
33. 公报与公告主要有哪些不同的地方?
34. 请示与报告有哪些相同点?
35. 请示写作要注意哪些事项?
36. 行政机关公文主要有多少类? 多少种?
37. 批复主要适用于哪些范围? 主要分哪几类?

38. 拟写批复要注意哪些事项?
39. 公文的成文日期应如何确定?
40. 成文日期的书写位置通常有几种情况?
41. 哪些公文用题下标注? 请列举几个例子。
42. 签署与签发主要有哪些区别?
43. 公文的制发主要有哪些程序?
44. 公文的特定格式有几种?
45. 决定事项的拟写有几种写法?
46. 通告与通知有哪些相同点?
47. 通知与通报的相同点主要有哪些?

## 二、即兴回答题

1. 作为秘书,在迎来送往过程中,如何为他人介绍?
2. 当你的上司做了一次精彩的演讲后,你是如何赞美的?
3. 新来的一位秘书未能按你的要求结果办砸了一件事情,你将如何批评他?
4. 对女性应如何赞美? 要注意哪些事项?
5. 对男性领导如何赞美?
6. 第一次与上司见面,你如何做自我介绍?
7. 你的上司今天情绪很不好,你能猜测到他有哪些难处吗? 碰到这种情况,你是如何应对的?
8. 公司领导班子不太团结,经常闹矛盾,作为秘书,你如何去做好领导之间的协调工作? 在这种状态中,设想你处在一种什么位置比较好?
9. 假如上司在公众场合批评了你,后经查实,这次批评是上司听了某名员工的一面之词,在上司还来不及主动向你道歉的这段时间,你以一种什么心态对待上司?
10. 假如有一次好的外出开会机会,所去的地方是你非常向往的旅游胜地,公司的第二把手要你一同前往,而一把手却婉言拒绝你去参加,面临这种情况,你将何去何从?
11. 假如你的上司经常在办公室对你进行性骚扰,你应如何洁身自保,又与领导相安无事?
12. 酒宴上,为了单位的利益,为了活跃气氛,领导力荐你向宾客敬酒,而你滴酒不沾,你该怎么办?
13. 领导将你所拟写的你认为十分满意的文稿退回给你让你重写,而你坚持认为无处下手予以修改,此时,你该怎么办?
14. 早晨,领导铁青着脸走进办公室,“砰”地一声,关紧了他自己办公室的门,你该如何应对情绪反常的领导?
15. 星期天,领导邀你陪他一起去钓鱼,而这一天你与自己心爱的人有一个约会,你如何去婉转拒绝领导之邀约?





16. 领导要你代表他去车站接他多年未见面的乡下父亲，在车上你应对领导父亲说些什么？
17. 今天心情好，气色好，服装精致得体，清早，领导一见你便说：“哇，靓啊。”面对领导的赞许，你应如何应答？
18. 领导生病躺在医院，你前去探望，你想让领导放松精神，你该说一段怎样的话？
19. 你明明知道领导拍板的这个方案存在重大的缺失，可是，领导一意孤行，你该怎么办？
20. 领导母亲病逝，他伤心欲绝，痛苦不已，你该如何去劝慰他？

### 三、即兴演讲题

内容要求：主题鲜明，与小标题相符，内容清楚、结构清晰、中心突出，合理展开、阐释充分、证据相关、逻辑性强，内容生动、不枯燥，能吸引听众注意力。

技巧要求：普通话标准，语言流利，注意手势、眼神接触与身体语言，自信，有感情与气势，适当使用修辞手段（比喻、类比等）。

1. 你如何理解秘书的职业道德？
2. 你如何看待秘书这一职业？
3. 成人与成才二者之间是怎样的关系？结合实例说明自己的观点。
4. 请说一说你与不同地域、不同背景、不同习惯的同事之间该如何相处？
5. 作为一个秘书，你怎样面对在工作和学习中遇到的挫折？
6. 你认为我们是否应该有感恩之心？感恩于谁？
7. 请谈一谈你对言行、仪表等“小节”的看法。
8. 你认为要具备怎样的素质才是一位合格的秘书？
9. 一些资料和媒体经常宣传“张扬个性”，你认为作为一名秘书该张扬什么样的个性？
10. 作为一个合格的秘书，你认为如今继续提倡“勤俭、节约”的工作作风是否已经过时？
11. 三轮车工人方尚礼自己生活得如乞丐，却将蹬车收入的35万多元钱用来资助失学儿童，当他病重时，社会捐助给他治病的钱也被他捐给了希望工程。你对方尚礼的这种行为有何评述？请发表个人见解。
12. 谈谈秘书职业的发展趋势。
13. 谈谈公共关系对秘书工作的重要性。
14. 谈谈秘书职业技能鉴定的重要性。
15. 谈谈秘书腐败的原因。
16. 谈谈对秘书腐败问题的看法。
17. 谈谈现代秘书掌握办公自动化的重要性。
18. 谈谈一个秘书工作案例对你的启发。
19. 谈谈秘书保密意识的重要性。
20. 秘书应如何处理好与领导和同事之间的关系？

# 附录

---

## 附录 A 《秘书综合实训》考核标准

### 1. 考核办法

采取分类考核的方法，对于实训方式不同的项目，分别采取同学间互评与指导老师现场点评相结合，课堂展示、点评与课后批改相结合等方式进行实训考核测评。

（1）提交文案（方案）类的实训项目，先由学生进行自评，再由实训指导老师统一评分，对优秀者进行课堂点评或利用宣传橱窗进行张贴学习。

（2）现场演练（角色扮演、情景模拟、设备操作等）类实训项目，由实训指导老师和全体同学组成评委团，共同对进行现场演练的小组或个人进行考评。

（3）分组讨论（陈述观点、思路等）类实训项目，先由小组内部讨论，推荐人选上台陈述观点，再由老师进行点评。

### 2. 成绩测评

评判成绩建议分成五等，即：优秀、良好、中等、合格、不合格，以 20 分为一个等级，以等级代替分数。

实训成绩构成为：实训总成绩=Σ项目实训成绩÷16×30%+平时实训表现（出勤情况、实训态度等）×10%+期终实训测评成绩×60%。“项目实训成绩”由教师根据学生实际参与训练的“实训项目”中每项任务的完成情况进行单独打分，最后综合评定成绩，各项实训任务所占的分值、比重可根据项目实际和实训任务选用情况进行综合权衡确定。

测评方式和比重建议为：自评 10%+互评（小组）30%+实训指导师评 60%。



## 3. 考核表格

表 1 实训项目考核量化表

实训项目类型	考核项目	考核细则说明	分值比重
文案撰写类	文种	文种使用正确，标题规范	20%
	内容	文理通顺，逻辑严密，措辞得当	40%
	格式	格式规范，公文要素齐全	10%
	文面	排版、装订等符合规范	20%
	时效要求	速度快，文稿质量高	10%
会议组织类	会议准备工作	会址选择合适，场地布置、设备调试、会议资料准备及时到位	20%
	会议流程（议程）安排	会议流程合理，应急得当	10%
	会议服务质量	会议录音、摄影、摄像、投影等设备操作熟练，会议记录规范，能主动服务	30%
	组织协调能力	会议组织沟通充分，分工明确，协调合作，整个过程顺畅	20%
	会议善后工作	会议室整理、资料回收、与会人员返程工作安排、费用结算、会议纪要等整理细致规范	10%
	时效要求	速度快、质量高	10%
事务办理类	业务知识	熟悉办事业务流程	40%
	沟通能力	表达清楚，沟通无障碍	20%
	举止规范	站姿、坐姿、走姿等得体	10%
	礼 仪	交际礼仪的细节和分寸把握得当	20%
	时效要求	速度快，质量高	10%

说明：此表适用于各实训项目相应类型任务量化考核参考，亦可进一步细化考核的知识点和技能点。

表 2 《秘书综合实训》课程实训总体测评表

序 号	考核项目	细则说明	所占分值	实际得分
1	实训态度	是否认真负责，有较强的主动性与责任感，服务态度好，按时参加实训	10%	
2	专业理论知识转化与技能应用能力	是否具有完成本实训任务所必需的知识以及相关业务技能	20%	
3	领悟能力	是否能迅速、准确地领会实训任务和实训指导老师的意图，并能干净利索地予以处理	5%	
4	独立作业能力	是否精通业务，并能恰当地处理实训项目中的各项问题	10%	
5	团队协作能力	是否团结同学，善于与人合作共事	10%	

续表

序号	考核项目	细则说明	所占分值	实际得分
6	处理事务能力	是否刻苦钻研办文、办会、办事业务，并能用于提高工作能力	10%	
7	执行力	是否严格遵守和执行各项实训规章制度，实训任务执行及时、迅速、到位	5%	
8	礼仪	是否注重日常礼仪规范，应用是否恰当得体	10%	
9	实训质量和效率	是否能正确有效地工作，并对实训任务完成得细致、准确；是否讲究效率，完成任务速度快、质量高、效果好	10%	
10	实训成果展示	是否对文案提交、角色扮演、口头表达、设备操作等表现出色	10%	
11	附加项目	是否关心实训课程的建设和实施，能提出有效、合理的实训教学建议	附加分 (20 分以内)	

说明：此表适用于本实训课程学习完毕之总体考评。

表 3 秘书实训室实训岗位综合考核评定表

学生姓名：\_\_\_\_\_ 岗位名称：\_\_\_\_\_ 指导老师：\_\_\_\_\_

考核评定要素		具体事例说明	指导老师评分（等级）
实训态度	责任心		A B C D E
	协作能力、团队意识		A B C D E
	踏实、可靠性		A B C D E
	组织纪律性、自觉性		A B C D E
	工作热情度、主动性		A B C D E
受训能力	基础知识和常识的掌握程度		A B C D E
	专业知识掌握程度		A B C D E
	独立获取信息能力、自学能力		A B C D E
	新知识的接受能力		A B C D E
	知识的应用与转化能力、创造能力		A B C D E
	分析问题、解决问题的能力		A B C D E
	语言表达能力（书面语言与口头语言）		A B C D E
	协调沟通能力		A B C D E
实训绩效	实训任务量		A B C D E
	实训质量		A B C D E
	完成时间与效率		A B C D E
	持续改进、提高		A B C D E
上述三项总评		A ( ) B ( ) C ( ) D ( ) E ( )	



续表

考核评定要素	具体事例说明	指导老师评分（等级）
自我总结（从实训岗位、实训态度、工作能力、工作绩效等方面以具体数据、实例进行客观总结，描述自己的长处、绩效及改进点）：		
实训指导老师综合评价：		
签名：		
日期：		

说明：1. 此表适用于秘书实训室（模拟办公室、接待实训室、会议实训室、办公自动化实训室、形体训练室等）进行实训综合评定。

2. 评定等级分为五等，即：A（优秀）、B（良好）、C（中等）、D（合格）、E（不合格）。

## 附录 B 秘书国家职业标准（2006 年版）

### 1. 职业概况

1.1 职业名称：秘书。

1.2 职业定义：从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。

1.3 职业等级：本职业共设四个等级，分别为：五级秘书（国家职业资格五级，原初级）、四级秘书（国家职业资格四级，原中级）、三级秘书（国家职业资格三级，原高级）、二级秘书（国家职业资格二级）。

1.4 职业环境：室内、常温。

1.5 职业能力特征：具备文字与语言沟通能力、综合协调与合作能力、逻辑思维与分析能力等。

1.6 基本文化程度：高中毕业（或同等学力）。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限：全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：五级秘书不少于 220 标准学时；四级秘书不少于 200 标准学时；三级秘书不少于 200 标准学时；二级秘书不少于 150 学时。

1.7.2 培训教师：应具有本职业 2 年以上培训经验。培训五级秘书、四级秘书的教师应具有三级秘书及以上职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级秘书的教师应具有二级秘书职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级秘书的教师应具有二级秘书职业资格证书 3 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

培训场地应具有可容纳 20 名以上学员的标准教室，并配备有电视机、VCD 机、录音机、录像机、摄像机、投影仪、计算机、打印机、复印机、传真机、碎纸机、光盘刻录机、数码相机、扫描仪等设备。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——五级秘书（具备以下条件之一者）

（1）连续从事本职业工作 1 年以上。

（2）具有中等职业学校本专业（职业）或相关专业毕业证书。

（3）经本职业五级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

——四级秘书（具备以下条件之一者）



(1) 连续从事本职业工作 3 年以上。

(2) 连续从事本职业工作 2 年以上。经本职业四级正规培训达规定标准学时数, 并取得结业证书。

(3) 取得本职业五级职业资格证书后, 连续从事本职业工作 2 年以上。

(4) 取得本职业五级职业资格证书后, 连续从事本职业工作 1 年以上, 经本职业四级正规培训达规定标准学时数, 并取得结业证书。

——三级秘书 (具备以下条件之一者)

(1) 连续从事本职业工作 6 年以上。

(2) 具有以高级技能为培养目标的技工学校、技师学院和职业技术学院本专业或相关专业毕业证书。

(3) 取得本职业四级职业资格证书后, 连续从事本职业工作 4 年以上。

(4) 取得本职业四级职业资格证书后, 连续从事本职业工作 3 年以上, 经本职业三级正规培训达规定标准学时数, 并取得结业证书。

(5) 具有本专业或相关专业大学专科及以上学历证书。

(6) 具有其他专业大学专科及以上学历证书, 连续从事本职业工作 1 年以上。

(7) 具有其他专业大学专科及以上学历证书, 经本职业三级正规培训达规定标准学时数, 并取得结业证书。

——二级秘书 (具备以下条件之一者)

(1) 连续从事本职业工作 13 年以上。

(2) 取得本职业三级职业资格证书后, 连续从事本职业工作 5 年以上。

(3) 取得本职业三级职业资格证书后, 连续从事本职业工作 4 年以上, 经本职业二级正规培训达规定标准学时数, 并取得结业证书。

(4) 取得本专业或相关专业大学本科学历证书后, 连续从事本职业工作 5 年以上。

(5) 具有本专业或相关专业大学本科学历证书, 取得本职业三级职业资格证书后, 连续从事本职业工作 4 年以上。

(6) 具有本专业或相关专业大学本科学历证书, 取得本职业三级职业资格证书后, 连续从事本职业工作 3 年以上, 经本职业二级正规培训达规定标准学时数, 并取得结业证书。

(7) 取得硕士研究生及以上学历证书后, 连续从事本职业工作 2 年以上。

注: 相关专业是指行政管理、工商管理、信息管理、汉语言文学、新闻学、传播学、档案学、公共关系、英语等专业。

### 1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和专业能力考核, 理论知识考试采用闭卷笔试方式, 专业能力考核采用笔试、录像等方式进行。理论知识考试和专业能力考核均实行百分制, 成绩皆达 60 分及以上者为合格。技师还须进行综合评审。涉外秘书加试秘书英语考试, 秘书英语考试采用闭卷笔试方式, 成绩达 60 分及以上者为合格。

#### 1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试、专业能力考核和秘书英语考试考评人员与考生配比为 1:20, 每个标准教室不少于 2 名考评人员。综合评审委员不少于 5 人。

#### 1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 90min, 专业能力考核时间不少于 120min, 秘书英语考试时间不少于 90min, 综合评审时间不少于 30min。

#### 1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试和秘书英语考试在标准教室进行。专业能力考核在具有计算机、电视机、录音机、录像机、VCD 机和投影仪等设备的标准教室进行。

## 2. 基本要求

### 2.1 职业道德

#### 2.1.1 职业道德基本知识

#### 2.1.2 职业守则

- (1) 谦虚谨慎, 文明礼貌。
- (2) 办事公道, 热情服务。
- (3) 实事求是, 讲究时效。
- (4) 兢兢业业, 甘当无名英雄。
- (5) 忠于职守, 自觉履行各项职责。
- (6) 钻研业务, 掌握秘书工作各项技能。
- (7) 奉公守法, 不假借上司名义以权谋私。
- (8) 承诺意识、客户意识、时限意识、精准意识、保密意识、权责意识、服务意识。

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 文书基础

##### 2.2.1.1 应用文书的概念与制发程序

##### 2.2.1.2 应用文书的格式

##### 2.2.1.3 应用文书的要素

##### 2.2.1.4 应用文书的表达方式

#### 2.2.2 计算机应用基础

##### 2.2.2.1 计算机基础知识

##### 2.2.2.2 Windows XP 操作系统的使用

##### 2.2.2.3 Word 2003 应用基础

##### 2.2.2.4 Excel 2003 应用基础

##### 2.2.2.5 PowerPoint 2003 应用基础

##### 2.2.2.6 计算机网络应用基础





### 2.2.3 沟通基础

#### 2.2.3.1 沟通的基本概念

#### 2.2.3.2 沟通的基本内容

#### 2.2.3.3 沟通的方法与技巧

#### 2.2.3.4 横向沟通与纵向沟通

### 2.2.4 速记基础

#### 2.2.4.1 速记概述

#### 2.2.4.2 手写速记知识

#### 2.2.4.3 计算机速记知识

### 2.2.5 企业管理基础

#### 2.2.5.1 企业管理常识

#### 2.2.5.2 企业文化知识

#### 2.2.5.3 企业人事管理知识

#### 2.2.5.4 企业公共关系知识

#### 2.2.5.5 企业经营常识

### 2.2.6 相关法律、法规知识

#### 2.2.6.1 《中华人民共和国公司法》相关知识

#### 2.2.6.2 《中华人民共和国合同法》相关知识

#### 2.2.6.3 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识

#### 2.2.6.4 《中华人民共和国劳动法》相关知识

#### 2.2.6.5 《中华人民共和国知识产权法》相关知识

#### 2.2.6.6 世界贸易组织法相关知识

## 3. 工作要求

本标准对国家职业资格五级秘书、四级秘书、三级秘书和二级秘书的专业能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

### 3.1 五级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	（一）会前筹备	1. 能够发送会议通知 2. 能够制作会议证件和指示标志 3. 能够预订会议室 4. 能够预订、确认会议住宿 5. 能够确认最终参会人员	1. 会议的构成要素 2. 常见的会议种类 3. 会议通知的内容 4. 会议证件的样式 5. 会议指示的标志 6. 会议室预订知识 7. 会议接待工作的内容与基本程序

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	(二) 会中服务	1. 能够按要求接站 2. 能够完成签到工作 3. 能够引导与会人员就座	1. 接站的准备内容 2. 签到工作的内容 3. 引导与会人员就座的方法
	(三) 会后落实	1. 能够安排与会人员返程 2. 能够清退会议文件资料 3. 能够整理会议室	1. 返程工作的服务要求 2. 清退文件资料的基本要求 3. 整理会议室的注意事项
二、事务管理	(一) 接待	1. 能够安排与会人员着装 2. 能够正确接听、拨打电话 3. 能够迎送来访者 4. 能够招待来访者 5. 能够设计、填写接待记录与电话记录表	1. 着装的要求 2. 仪态的要求 3. 接听、拨打电话的基本要求 4. 迎送来访者的礼节要求 5. 接待和程序及要求 6. 电话记录表的设计要求 7. 接待记录表和设计的要求
	(二) 办公环境管理	1. 能够维护接待室、会议室等相关公共区域的环境 2. 能够维护上司的办公室环境 3. 能够维护本人的办公环境	1. 公共环境构成的知识 2. 上司办公室环境的要求 3. 个人办公环境的要求 4. 常用个人办公用品的种类 5. 常用公共物品的种类
	(三) 办公室日常事务管理	1. 能够安排会议室 2. 能够安排用车 3. 能够处理邮件	1. 会议室登记的要求 2. 用车登记的要求 3. 签收邮件的流程 4. 传阅邮件的要求 5. 寄发邮件的要求 6. 事务工作的重要性 7. 工作协调的基本原则 8. 保密工作的内容与要求 9. 保密工作的制度内容
	(四) 办公用品与设备的使用和管理	1. 能够发放办公用品 2. 能够使用打印机打印文档 3. 能够使用传真机收、发文件并对结果进行确认 4. 能够使用复印机复印文件 5. 能够使用碎纸机销毁文件	1. 常用办公用品的种类 2. 发放办公用品的手续 3. 打印机的种类及安装知识 4. 传真机的使用与维护常识 5. 复印机的使用与维护常识 6. 碎纸机的日常维护
三、文书拟写与处理	(一) 文书拟定	1. 能够拟写事项性通知 2. 能够拟写商洽函 3. 能够拟写传真稿 4. 能够拟写备忘录 5. 能够拟写请柬 6. 能够拟写邀请信 7. 能够拟写贺信(电) 8. 能够拟写感谢信 9. 能够拟写各种类型的启事	1. 事项性通知的概念、类型、拟写要点 2. 商洽函的概念、拟写要点、注意事项 3. 传真件的格式 4. 备忘录的格式 5. 请柬的格式 6. 邀请信的写作要求 7. 邀请信与请柬的区别 8. 贺信(电)的写作要求 9. 感谢信的写作要求 10. 启事的概念、种类、特点、要求



续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
三、文书拟写与处理	(二) 收、发文处理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够签收文书</li> <li>2. 能够拆封文书</li> <li>3. 能够登记文书</li> <li>4. 能够分发文书</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文书签收的要求</li> <li>2. 文书拆封的要求</li> <li>3. 文书登记的要求</li> <li>4. 文书分发的要求</li> <li>5. 收、发文处理的程序</li> </ol>
	(三) 文档管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够确定归档范围</li> <li>2. 能够对文书进行立卷归档</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 档案的概念、特点与种类</li> <li>2. 立卷、归档、档案收集的含义</li> <li>3. 归档制度的内容</li> <li>4. 文书归档的要求</li> <li>5. 档案装订的方法与要求</li> </ol>

### 3.2 四级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	(一) 会前筹备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够拟订会议议程、日程</li> <li>2. 能够提供会议地点备选方案</li> <li>3. 能够布置会场和安排座次</li> <li>4. 能够发布会议信息</li> <li>5. 能够安排会议食宿、车辆</li> <li>6. 能够邀请嘉宾</li> <li>7. 能够准备会议资料、会议用品</li> <li>8. 能够安排会议礼仪服务</li> <li>9. 能够检查会议常用视听设备是否正常</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会议议程、日程的内容</li> <li>2. 会议地点选择的要求</li> <li>3. 会场整体布局的要求</li> <li>4. 主席台的座次和场内座次</li> <li>5. 发布会议信息的内容与方法</li> <li>6. 安排食宿的常识</li> <li>7. 嘉宾邀请的要求</li> <li>8. 会议资料和用品的类型和准备程序</li> <li>9. 会议礼仪服务的知识</li> <li>10. 会议常用视听设备检查的内容和要求</li> </ol>
	(二) 会中服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够安排会议值班</li> <li>2. 能够联系和接待新闻媒体</li> <li>3. 能够进行会议记录</li> <li>4. 能够收集与会人员对会议的意见和建议</li> <li>5. 能够印发会议简报</li> <li>6. 能够安排与会人员的集体合影</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会议值班工作的内容 with 要求</li> <li>2. 接待新闻媒体的工作内容</li> <li>3. 会议记录的特点</li> <li>4. 会议记录的注意事项</li> <li>5. 收集会议信息的要求</li> <li>6. 会议简报的内容 and 要求</li> <li>7. 反馈会议信息的内容 with 要求</li> </ol>
	(三) 会后落实	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够收集、整理会议文件资料</li> <li>2. 能够印发会议纪要</li> <li>3. 能够结算会议经费</li> <li>4. 能够收集、反馈会议精神的落实情况</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会议文件资料收集、整理的要求</li> <li>2. 会议纪要的内容 and 要求</li> <li>3. 会议经费结算的方法</li> <li>4. 收集、反馈会议精神落实情况的 method</li> </ol>
二、事务管理	(一) 接待	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够制订接待工作计划</li> <li>2. 能够安排迎送来访团体</li> <li>3. 能够安排来访者食宿、交通、行程</li> <li>4. 能够安排来访者的参观、娱乐活动</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确定接待规格的方法</li> <li>2. 接待计划的基本内容 and 要求</li> <li>3. 中餐宴请礼仪的要求</li> <li>4. 用车礼仪的要求</li> </ol>

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
二、事务管理	(二) 办公环境管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够布置办公室</li> <li>2. 能够检查办公室环境的安全状况</li> <li>3. 能够对办公室安全隐患提出处理方法</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办公室的布置要求</li> <li>2. 办公室的布置原则</li> <li>3. 安全检查的内容与要求</li> <li>4. 安全隐患表的填写要求</li> <li>5. 设备故障表的填写要求</li> </ol>
	(三) 办公室日常事务管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够编制工作时间表</li> <li>2. 能够编制、管理工作日志</li> <li>3. 能够管理印章和介绍信</li> <li>4. 能够安排值班工作</li> <li>5. 能够办理现金使用的手续</li> <li>6. 能够办理上司的差旅事务</li> <li>7. 能够办理上司临时交办的事项</li> <li>8. 能够完成文字记录工作</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作时间表的内容与编写要求</li> <li>2. 时间管理的内容、工具与技巧</li> <li>3. 工作日志的内容与编写要求</li> <li>4. 管理上司工作日志的方法及注意事项</li> <li>5. 印章的种类、样式、管理与使用要求</li> <li>6. 介绍信的使用要求</li> <li>7. 值班工作的内容、任务与要求</li> <li>8. 现金的提取、使用与报销要求</li> <li>9. 办理差旅事务的要求</li> <li>10. 上司临时交办事项的特点、范围</li> <li>11. 文字记录的方法与要求</li> </ol>
	(四) 办公用品与设备的使用和管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够订购、接收、管理办公用品</li> <li>2. 能够使用数码相机拍摄照片</li> <li>3. 能够使用扫描仪扫描文件与图片</li> <li>4. 能够使用光盘刻录机刻录光盘</li> <li>5. 能够使用投影仪显示图文</li> <li>6. 能够使用摄像机进行拍摄</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 订购、接收、管理办公用品的常识</li> <li>2. 数码相机的使用及维护常识</li> <li>3. 扫描仪的安装与使用常识</li> <li>4. 光盘刻录机的使用常识</li> <li>5. 投影仪使用、保养的注意事项</li> <li>6. 摄像机的使用与维护常识</li> </ol>
	(五) 信息管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够收集信息</li> <li>2. 能够筛选信息</li> <li>3. 能够分类信息</li> <li>4. 能够校核信息</li> <li>5. 能够用各种方式传递信息</li> <li>6. 能够登记、编码、排列、保管信息</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 信息的含义、特征与种类</li> <li>2. 信息工作的程序</li> <li>3. 信息收集的方法、渠道与要求</li> <li>4. 信息筛选的含义与要求</li> <li>5. 信息分类的含义、方法与要求</li> <li>6. 信息校核的含义、方法与要求</li> <li>7. 信息传递的方向、要素、形式、方法及要求</li> <li>8. 信息存储的载体、方式与要求</li> </ol>
三、文书拟写与处理	(一) 文书拟定	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够拟写批转转发性通知</li> <li>2. 能够拟写报告</li> <li>3. 能够拟写请示</li> <li>4. 能够拟写问答函</li> <li>5. 能够熟知简报的类型</li> <li>6. 能够制发简报</li> <li>7. 能够拟写意向书</li> <li>8. 能够拟写各种形式的订货单</li> <li>9. 能够撰写商品说明书</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 批转转发性通知的概念、类型、拟写要点</li> <li>2. 报告的概念、特点、类型、与请示的区别、拟写要点、注意事项</li> <li>3. 请示的概念、特点、类型、拟写要点、注意事项</li> <li>4. 报告与请示的区别</li> <li>5. 问答函的概念、类型、拟写要点</li> <li>6. 简报的概念、类型、特点、注意事项</li> <li>7. 意向书的概念、特点、结构</li> <li>8. 订货单的概念、特点、写作类型</li> <li>9. 商品说明书的概念、特点、写作及注意事项</li> </ol>



续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
三、文书拟写与处理	(二) 收发文件处理	1. 能够校对文书 2. 能够缮印文书 3. 能够传阅文书	1. 文书校对的要求 2. 文书缮印的要求 3. 文书传阅的要求
	(三) 文档管理	1. 能够进行档案分类 2. 能够编制档案检索工具 3. 能够鉴定档案 4. 能够管理档案库	1. 档案分类的含义、方法与要求 2. 档案检索工作的内容 3. 档案检索工具的含义与类型 4. 档案鉴定的方法 5. 档案保管期限 6. 档案鉴定工作的内容与要求 7. 档案保管工作的内容与要求

### 3.3 三级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	(一) 会前筹备	1. 能够拟订各种会议的筹备方案 2. 能够督查会务的筹备情况 3. 能够审核会议文件 4. 能够与上司沟通会议的有关事项 5. 能够拟订会议的应急方案	1. 会议方案的内容 2. 电话会议及视频会议的知识 3. 会务机构的分工 4. 督查会务筹备的内容 5. 会议文件审核的内容方法 6. 会前与上司沟通的内容 7. 会议应急方案的内容
	(二) 会中服务	1. 能够提示会议按计划进行 2. 能够监督会议经费的使用 3. 能够处理会中突发事件	1. 提示会议进程的方法 2. 监督会议经费使用的方法 3. 处理会议突发事件的要求
	(三) 会后落实	1. 能够对会议进行总结 2. 能够评估会议工作	1. 会议总结工作的内容和要求 2. 会议评估工作的标准
二、事务管理	(一) 接待	1. 能够安排涉外礼宾次序 2. 能够安排涉外迎送仪式 3. 能够安排涉外会见、会谈和拜访 4. 能够安排涉外宴请 5. 能够选择馈赠礼品	1. 国际礼仪的常识 2. 涉外接待的原则和要求 3. 涉外迎送仪式的要求 4. 涉外会见会谈和拜访要求 5. 涉外宴请常识 6. 馈赠礼品的要求
	(二) 办公环境管理	1. 能够选择办公模式 2. 能够提出办公室布局方案	1. 办公模式的种类及特点 2. 办公室的布局类型 3. 办公室合理布局的作用

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
二、事务管理	(三) 办公室日常事务管理	1. 能够对办公流程提出改进建议 2. 能够提出预防及应对突发事件的措施 3. 能够督促、检查各项办公室日常事务工作的完成情况 4. 能够制订工作计划 5. 能够确定承办期限 6. 能够进行工作评估	1. 改进办公室日常事务工作流程的基本思路、注意事项 2. 突发事件的种类 3. 处理突发事件的原则 4. 督查工作的内容、特点、原则与方法 5. 工作计划的种类、内容及要求 6. 制定与实施工作的注意事项 7. 确定承办期限的要求 8. 工作评估标准 9. 工作评估的要求与方法
	(四) 办公用品与设备管理	1. 能够制定办公用品和办公设备的采购程序 2. 能够提出采购办公用品和办公设备的预算方案 3. 能够调配办公资源	1. 采购办公用品和办公设备的程序化要求 2. 编写预算方案的注意事项 3. 办公资源调配与合理利用的基本要求
	(五) 信息管理	1. 能够加工、编写信息材料 2. 能够提供并利用信息 3. 能够反馈信息	1. 信息开发的类型、形式、方法与要求 2. 信息编写的类型 3. 信息利用的方法与要求 4. 信息反馈的形式、方法与要求

### 3.4 二级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	(一) 会前筹备	1. 能够拟订会议策划方案 2. 能够审核会议的筹备方案 3. 能够组织与培训会议工作人员	1. 策划会议方案的注意事项 2. 会议筹备方案的审核要求 3. 会议工作人员的培训内容和方法
	(二) 会议组织	1. 能够主持会议 2. 能够督查会议决议的落实	1. 主持会议的技巧与要求 2. 落实会议决议的要求
二、事务管理	(一) 办公环境管理	1. 能够实施并监管组织的安全运营 2. 能够评估办公环境管理状况	1. 安全生产的法规 2. 办公环境应具备的条件
	(二) 办公室日常事务管理	1. 能够管理团队 2. 能够陪同协助上司工作 3. 能够拟订调研方案并组织实施	1. 团队管理的要求 2. 陪同协助工作的类型、特点及要求 3. 确定调查研究课题的方法 4. 调查研究的类型、方法及注意事项
	(三) 商务活动实施	1. 能够安排参观活动 2. 能够安排签字仪式 3. 能够安排典礼仪式 4. 能够安排展览活动 5. 能够安排商务谈判 6. 能够安排招商活动	1. 参观活动的目的、类型、注意事项 2. 签字仪式的类型 3. 典礼仪式的类型 4. 展览活动的目的及类型 5. 秘书在商务谈判中的注意事项 6. 招商活动的基本形式
	(四) 信息管理	1. 能够利用信息辅助决策 2. 能够制定信息工作制度	1. 决策的程序 2. 辅助决策的信息工作内容、方法与要求 3. 信息工作制度的内容及制定要求



续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
三、文书拟定与处理	(一) 文书拟定	1. 能够拟写会议纪要 2. 能够拟写意见 3. 能够拟写合同 4. 能够拟写可行性研究报告	1. 会议纪要的概念、特点、类型、起草程序、拟写要点、注意事项 2. 意见的概念、特点、类型、拟写要点、注意事项 3. 合同的概念、特点、类型 4. 合同的主要条款、写作要求 5. 可行性研究报告的概念 6. 可行性研究报告的类型、写作要求
	(二) 文档管理	1. 能够制定档案管理制度 2. 能够选择档案管理模式	1. 档案管理制度的内容与要求 2. 档案管理模式的相关知识

## 4. 比重表

### 4.1 理论知识

项 目	五级秘书/%	四级秘书/%	三级秘书/%	二级秘书/%
职业道德	10	10	10	10
基础知识	30	25	20	15
会议管理	15	15	20	25
事务管理	20	25	25	25
文书拟写与处理	25	25	25	25
合计	100	100	100	100

### 4.2 专业能力

项 目	五级秘书/%	四级秘书/%	三级秘书/%	二级秘书/%
会议管理	30	30	30	30
事务管理	45	45	40	40
文书拟写与处理	25	25	30	30
合计	100	100	100	100

## 参 考 文 献

- [1] 蔡超, 杨锋. 现代秘书实务. 广州: 暨南大学出版社, 2006.
- [2] 宋湘绮, 刘伟, 邓石华. 秘书实训. 北京: 清华大学出版社, 2008.
- [3] 张浩. 新编办公室规范管理手册. 北京: 蓝天出版社, 2003.
- [4] 中国就业培训技术指导中心. 秘书国家职业资格培训教程(二级秘书). 北京: 中央广播电视大学出版社, 2006.



21世纪高等职业教育文秘类规划教材  
——任务驱动与项目导向系列

---

- ◎ 办公室工作实务（第2版）✓
- ◎ 秘书礼仪实务（第2版）✓
- ◎ 项目化—秘书综合实训（第2版）
- ◎ 新编商务秘书实务（第2版）
- ◎ 秘书实用口才（第2版）
- ◎ 文书与档案管理（第2版）✓
- ◎ 应用文写作教程（第2版）
- ◎ 现代秘书职业引论（第2版）✓
- ◎ 商务英语写作教程
- ◎ 新型公共关系实践教程（第2版）

✓为“十二五”职业教育国家规划教材

请登录[www.hxedu.com.cn](http://www.hxedu.com.cn)免费下载精品课件、  
案例库及相关教辅资料。



欢迎登录 免费 获取本书教学资源  
<http://www.hxedu.com.cn>

# 项目化——秘书综合实训 (第2版)

Xiangmuhua Mishu Zonghe Shixun

本书特色:

- 校企合编的首创之作: 每个工作任务都来源于现实, 每个实训情境都取自于现场, 每个训练都辐射到一系列知识点
- 实训模式的开拓之作: 16个实训项目, 每个实训后面设置“实训项目小结记录表”和“实训项目结果性材料与成绩考核表”增加了考核维度, 通过受训者本人自评、小组互评和指导老师考评, 对实训环节进行360度全方位考核
- 双线理念的践行之作: 通过“教学演练—进阶实战—能力拓展”, 逐层逐级提高实训项目所涉及的工作任务的难度和内容深度

Mishu  
Zonghe Shixun



策划编辑: 贾瑞敏  
责任编辑: 贾瑞敏  
封面设计: 张 昱

ISBN 978-7-121-22971-8



9 787121 229718 >

定价: 34.00 元